

Аналитический отчёт
по сбору и обобщению информации в
рамках проведения независимой оценки качества
условий оказания социальных услуг
организациями социального обслуживания
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
в 2022 году

2022

	<p>УТВЕРЖДАЮ:</p> <p>Исполнитель:</p> <p>ООО «АС-Холдинг»</p> <p>_____ /Ханова Е.В./</p> <p>м.п.</p>
--	--

Аналитический отчёт
по сбору и обобщению информации в рамках проведения
независимой оценки качества условий оказания социальных услуг
организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры в 2022 году

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОНТРАКТ № ГК-01/22 от 04.04.2022
(идентификационный код закупки
222860100964486010100100400019499244)

2022 г.

Оглавление	
Термины, определения и сокращения.....	4
Введение.....	5
Методика исследования.....	6
Перечень организаций социальной сферы, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг	8
Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социальной сферы и информационных стендах в помещениях указанных организаций.....	8
Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов.....	11
Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (в баллах).....	14
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	14
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг.....	14
Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов	15
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организаций.....	17
Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	17
Итоговые результаты	18
Основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.....	22
Недостатки открытости и доступности информации об организации	22
Недостатки комфортности условий оказания услуг	27
Недостатки доступности услуг для инвалидов	29
Недостатки доброжелательности и вежливости работников организаций	38
Недостатки в удовлетворённости условиями оказания услуг	38
Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы.....	39
Анализ лучших практик (в разрезе каждого критерия независимой оценки качества условий оказания услуг) в организациях социального обслуживания, получивших по итогам независимой оценки высшие баллы; применения инновационных технологий в сфере социального обслуживания.....	40
Рейтинг организаций социального обслуживания.....	48
ВЫВОДЫ	И
ПРЕДЛОЖЕНИЯ	51

Термины, определения и сокращения

В настоящем отчёте используются термины с соответствующими определениями:

Термин/сокращение	Определение
НОК	Независимая оценка качества условий оказания услуг поставщиками социального обслуживания.
Техническое задание	Техническое задание на оказание услуг по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2022 году.
Анкетирование	Метод проведения социологических опросов, при котором опрашиваемый заполняет анкету (в том числе онлайн анкетирование по анкете, размещенной на сайтах: организации, Депсоцразвития Югры, Исполнителя).
Интервьюирование	Метод проведения социологических опросов, предполагающий общение в режиме вопрос-ответ между лицом, проводящим интервью и респондентом.
Телефонный опрос	Метод проведения социологических опросов, предполагающий общение в режиме вопрос-ответ между лицом, проводящим интервью и респондентом, осуществляемый посредством телефонной связи.
Респонденты	Лица, принявшие участие в анкетировании, интервьюировании, опросе.
Генеральная совокупность	Совокупность всех получателей услуг для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательной организацией.
Выборочная совокупность (выборка)	Часть отобранных объектов из генеральной совокупности, подлежащих опросу.
Натурное наблюдение	Один из способов сбора первичных данных, когда исследователь ведет непосредственное наблюдение за объектом в естественной обстановке.
Эксперимент	Способ сбора данных, который подразумевает активное влияние или вызывание исследуемого процесса.
Государственный контракт	Государственный контракт № ГК-01/22 на оказание услуг по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2022 году.
Заказчик	Департамент социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – Депсоцразвития Югры).
Исполнитель	ООО «АС-Холдинг».
Поставщики социальных услуг	Организации и индивидуальные предприниматели, оказывающие социальные услуги населению.

Введение

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.

Методика исследования

Цели:

1. Повышение качества деятельности организаций социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

2. Улучшение информированности получателей социальных услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

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 исследования: поставщики социальных услуг ХМАО – Югры.

Предмет исследования: качество условий оказания услуг поставщиками социальных услуг ХМАО-Югры.

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

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.

Работы по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями, включали:

- проведение **анализа официального сайта** организации социального обслуживания проводится по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях;
- проведение **оценки содержания информационных стендов** осуществляется по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях. Для негосударственных организаций, предоставляющих услуги только в надомной форме обслуживания, информация об организации должна быть размещена в специальных брошюрах, буклетах и пр.;
- проведение **эксперимента «Взаимодействие организации с гражданами»** – тестирование взаимодействия организации социального обслуживания с гражданами по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет», а также при непосредственном обращении гражданина в организацию;
- проведение **эксперимента «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров»** – оценка опытным путем практики оказания персоналом организации помощи гражданину, имеющему одну из форм инвалидности (инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках, инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата, зрения, слуха, умственного развития);
- проведение **натурных наблюдений** для выявления реальной ситуации, существующей в организации, связанной с:
 - наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
 - обеспечением комфортных условий предоставления услуг;
 - обеспечением доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;
- **выявление мнения** получателей услуг о качестве условий оказания услуг, которое осуществляется в следующих формах опроса:
 - 1) **анкетирование** получателей услуг (в том числе онлайн анкетирование по анкете, размещенной на сайтах: организации, Депсоцразвития Югры, Исполнителя);
 - 2) **телефонный опрос** получателей услуг;

- расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в соответствии с приказами: Минтруда России № 344н, Минтруда России № 675н, а также примерами расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещенными на сайте Минтруда России от 27.05.2019 (<https://mintrud.gov.ru>).

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.

В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг Исполнителем применялось анкетирование и (или) интервьюирование. Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социального обслуживания индивидуально согласно прилагаемому Перечню организаций социального обслуживания ХМАО – Югры. Общее количество респондентов составило более 20000 человек.

Были проведены выездные мероприятия в каждую организацию социального обслуживания с целью получения визуальных и иных данных о комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения, обеспечение доступности для инвалидов и маломобильных граждан помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг, а также проведение опроса получателей услуг удовлетворенностью качеством предоставляемых услуг.

Подготовка анкеты производилась в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденными приказом Минтруда России 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» (прилагаются).

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания производился в соответствии Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Анкетирование и интервьюирование проводилось лицами, имеющими специальную подготовку и опыт проведения социологических опросов.

Сбор информации проводился с посещением организаций социального обслуживания с учетом санитарно-эпидемиологической ситуации с соблюдением всех мер безопасности как для Исполнителя, так и для получателей социальных услуг.

Сбор информации с посещением организаций осуществлялся с соблюдением санитарно-эпидемиологических требований и рекомендаций, установленных Роспотребнадзором, для Исполнителя и для получателей услуг (в случае действия ограничительных мер, вызванных пандемией новой коронавирусной инфекции COVID-19, установленных на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры), а также с соблюдением установленных в организации социального обслуживания мер по нераспространению новой коронавирусной инфекции COVID-19.

Натурные наблюдения по обеспечению доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий проводились с привлечением представителей общественных организаций инвалидов и/или граждан, признанных инвалидами; специалистов, имеющих специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов, маломобильных граждан

Перечень организаций социальной сферы, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

Независимая оценка проводилась в отношении 85 поставщиков социальных услуг ХМАО – Югры. При этом, 42 поставщика являются государственными организациями, 43 – негосударственными организациями и индивидуальными предпринимателями. Подробные сведения об организациях и их филиалах приведены в Приложении 1.

Среди государственных организаций можно выделить такие группы, как:

1. 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.
2. Реабилитационные центры (10 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.
3. Стационары для престарелых и инвалидов (5 организаций) – организации, предоставляющие услуги с проживанием для престарелых лиц и/или лиц с инвалидностью (дома-интернаты, геронтологический центр).
4. Учреждения, осуществляющие социальную помощь семье и детям (5 организаций) – 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, центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей).
5. Социально-оздоровительный центр (1 организация) - специализированное учреждение, предназначенное для проведения в стационарных условиях социально-оздоровительных и профилактических мероприятий с целью повышения качества жизни лиц пожилого возраста и инвалидов, способствования их самореализации.
6. 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:

1. Индивидуальные предприниматели (35 организаций).
2. Некоммерческие организации – 7 организаций.
3. Общество с ограниченной ответственностью – 1 организация.

Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социальной сферы и информационных стендах в помещениях указанных организаций

В 7 организациях стенды отсутствуют в связи с отсутствием помещения или их необорудованностью, а именно:

1. Индивидуальный предприниматель Валеев Артур Салаватович;
2. Индивидуальный предприниматель Лобов Александр Анатольевич;
3. Индивидуальный предприниматель Дорофеева Елена Петровна;
4. Общество с ограниченной ответственностью «Любава» ;
5. Индивидуальный предприниматель Пасункина Татьяна Юрьевна;
6. Индивидуальный предприниматель Хмелевский Данила Евгеньевич;
7. Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Радуга».

Рассмотрим недостатки информационного наполнения стендов, выявленные у поставщиков социальных услуг¹.

Как показывает рисунок 1, на стендах государственных поставщиков социальных услуг присутствует вся необходимая информация. На стендах негосударственных поставщиков в ряде случаев отмечаются пробелы в части размещения информации.

Наименее представлена такая информация, как:

¹ Недостатки информационного наполнения по конкретным организациям см. в разделе «Основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг».

1. Информация о проведении независимой оценки качества. Данная информация размещена на стендах 49% негосударственных поставщиков от их общего количества.
2. Об объеме предоставляемых социальных услуг – у 53% негосударственных поставщиков.
3. О количестве свободных мест для приема получателей услуг – у 60 % негосударственных поставщиков.
4. О численности получателей социальных услуг – у 63 % негосударственных поставщиков.
5. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг – у 65 % негосударственных поставщиков.

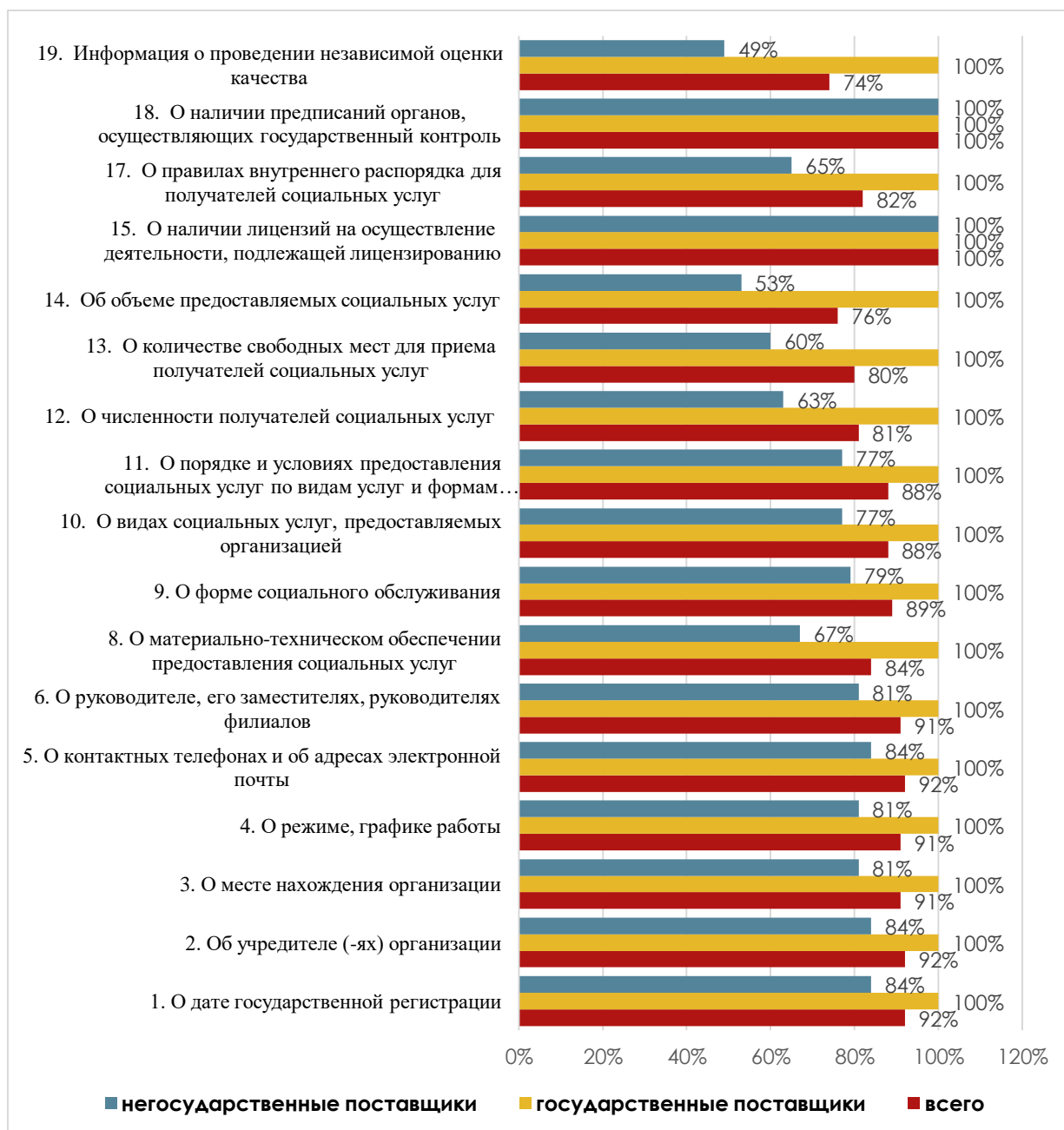


Рисунок 1. Представленность информационных единиц на стендах организаций

В 8 организациях отсутствует официальный сайт:

1. Индивидуальный предприниматель Валесев Артур Салаватович.
2. Индивидуальный предприниматель Дорофеева Елена Петровна.
3. Общество с ограниченной ответственностью «Любава».
4. Индивидуальный предприниматель Пасункина Татьяна Юрьевна.
5. Индивидуальный предприниматель Бизина Инна Сергеевна (сайт в разработке).
6. Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич.

7. Индивидуальный предприниматель Моисеева Виктория Владимировна.

8. Индивидуальный предприниматель Уклеин Александр Викторович.

Как показывает рис. 2, на сайтах государственных поставщиков социальных услуг присутствует вся необходимая информация. На сайтах негосударственных поставщиков в ряде случаев отмечаются пробелы в части размещения информации.

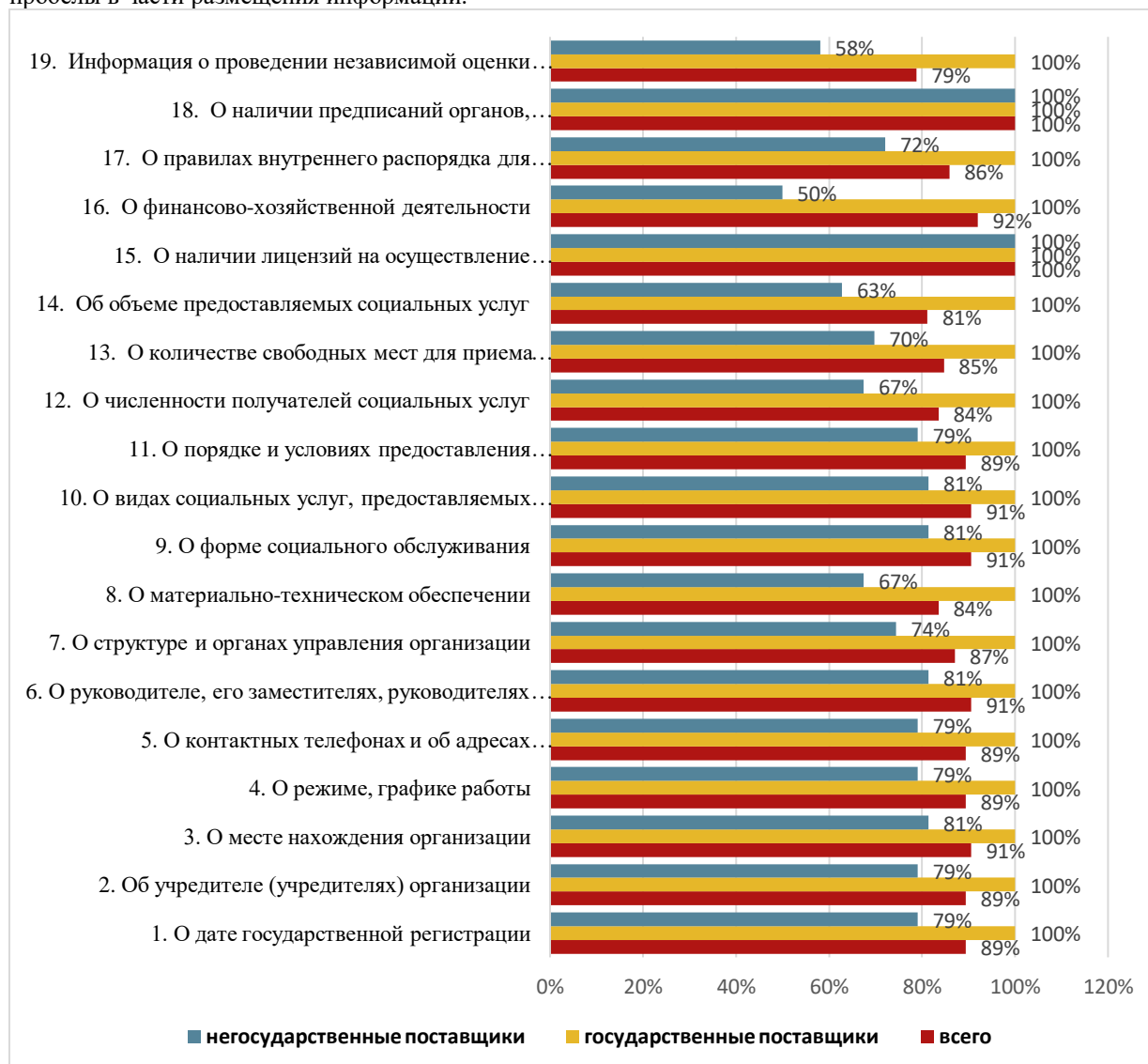


Рисунок 2. Представленность информационных единиц на сайтах организаций

В наименьшей степени представлена такая информация, как²:

1. О финансово-хозяйственной деятельности. Данная информация размещена на сайтах 50% негосударственных поставщиков от их общего количества.
2. Информация о проведении независимой оценки качества размещена – у 58% негосударственных поставщиков.
3. Об объеме предоставляемых социальных услуг – у 63% негосударственных поставщиков.
4. О численности получателей социальных услуг, материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг – у 67% негосударственных поставщиков.

² Недостатки информационного наполнения по конкретным организациям см. в разделе «Основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг»

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов

В процессе сбора информации, было опрошено 20150 респондентов – получателей услуг либо их родителей/законных представителей.

Распределение респондентов по полу приведено на рисунке 3. Среди опрошенных получателей услуг преобладают женщины – 74% от общего числа респондентов, в то время как мужчины составляют только 26%.

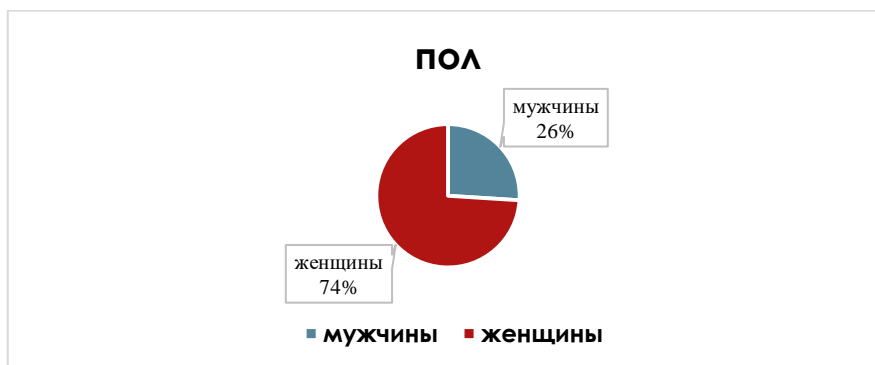


Рисунок 3. Распределение опрошенных по полу

Распределение респондентов по возрасту приведено на рисунке 4. Среди опрошенных наиболее представлены респонденты 30-44 лет – 38% от общего числа респондентов. На втором месте – респонденты 60 лет и старше – 29% от общего числа респондентов. Респонденты группы 45-59 лет составили 20%. Молодые люди 18-29 лет – 10%. Несовершеннолетние – 3%.

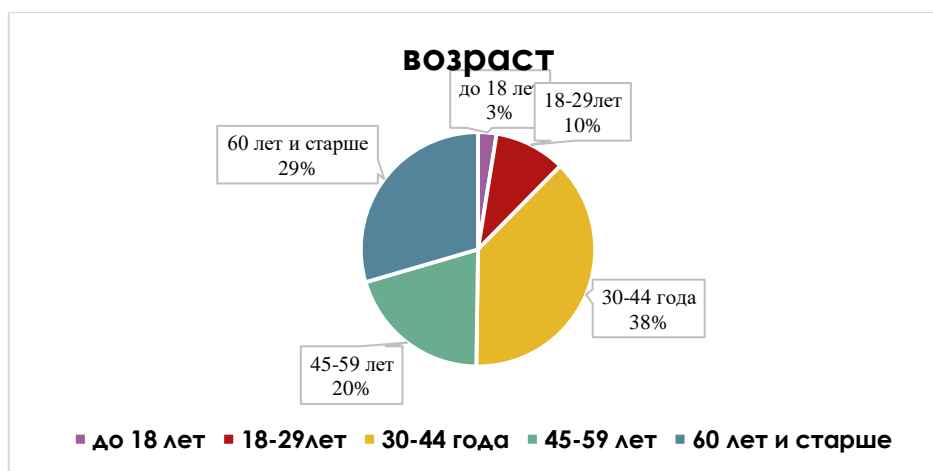


Рисунок 4. Распределение опрошенных по возрасту

Анализ основных категорий опрошенных (см. рисунок 5) показал, что в числе опрошенных наиболее представлена категория пожилых людей – 34% от общего числа респондентов. Второй и третьей по численности группами являются семьи с детьми с ОВЗ и инвалидностью – 19% и 18% соответственно. 14% составляют инвалиды и 5% – молодые инвалиды. По 5% приходится на семьи, имеющие на попечении сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и иные категории.



Рисунок 5. Распределение опрошенных по категориям

Анализ форм обслуживания (см. рисунок 6) показал, что в числе опрошенных чаще всего встречаются получатели услуг в полустационарной форме – 84% от общего числа респондентов. Значительно реже встречаются получатели услуг на дому – 9% и в стационарной форме 7%.

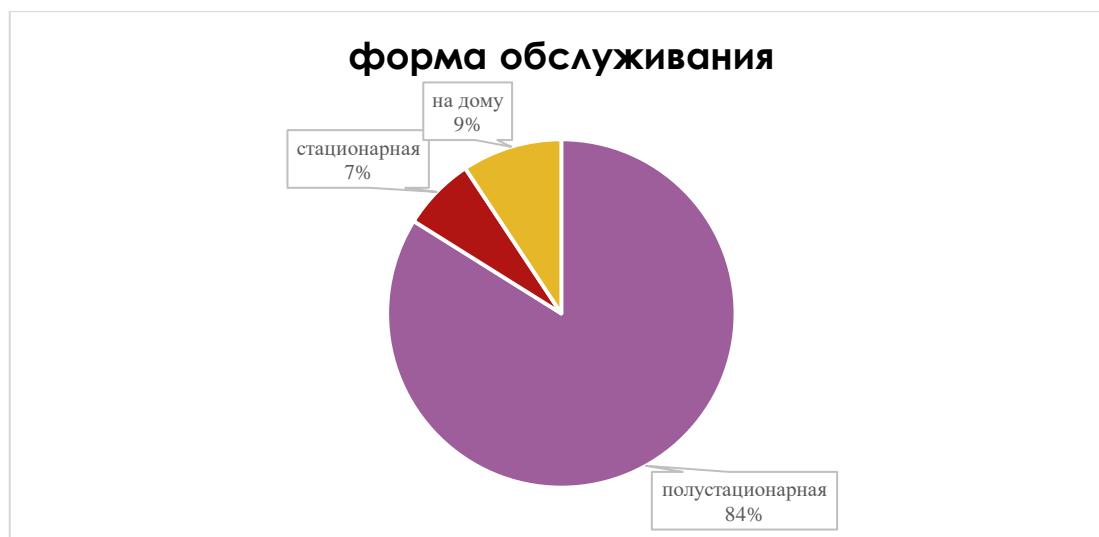


Рисунок 6. Форма обслуживания

Результаты удовлетворённости граждан отражены на рис. 7 Как показывают результаты исследования, по большинству показателей удовлетворённость приближается к 100%, за исключением показателей удовлетворённости открытостью и доступностью информации. Это связано с тем, что некоторые негосударственные организации либо не имеют сайтов, либо не имеют помещений (если обслуживание происходит на дому), и, соответственно, получают нули за оценку сайтов или стендов.

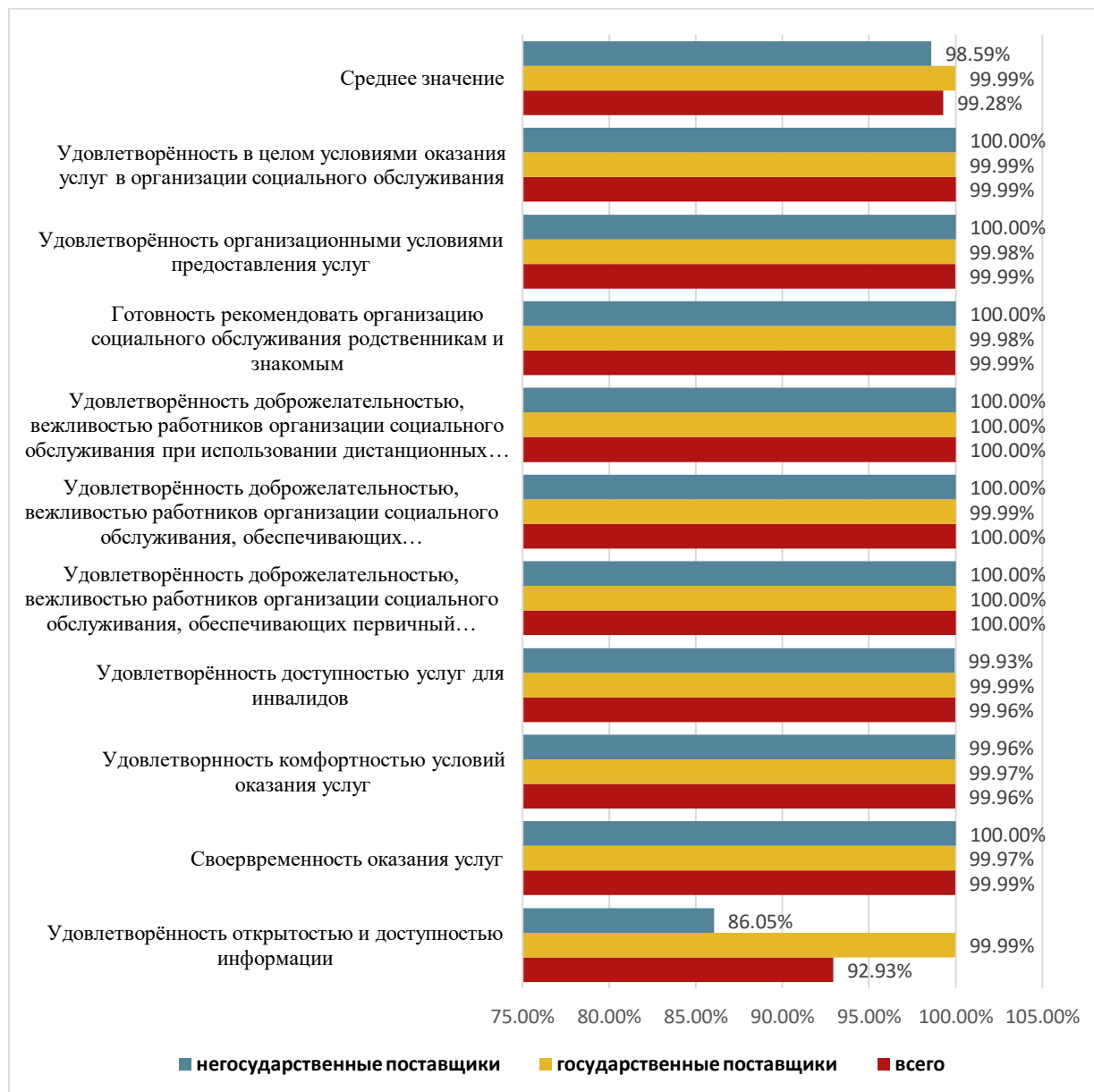


Рисунок 7. Оценки удовлетворённости по результатам опроса

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (в баллах)

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 1.1 – Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте в сети «Интернет»).

Показатель 1.2 – Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

Показатель 1.3 – Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Среднее значение по критерию открытости и доступности информации об организации составило 90,05 балла. При этом, по показателю 1.1 средняя оценка составила 86,03 балла; по показателю 1.2 – 90,23 балла; по показателю 1.3 – 92,92 балла.

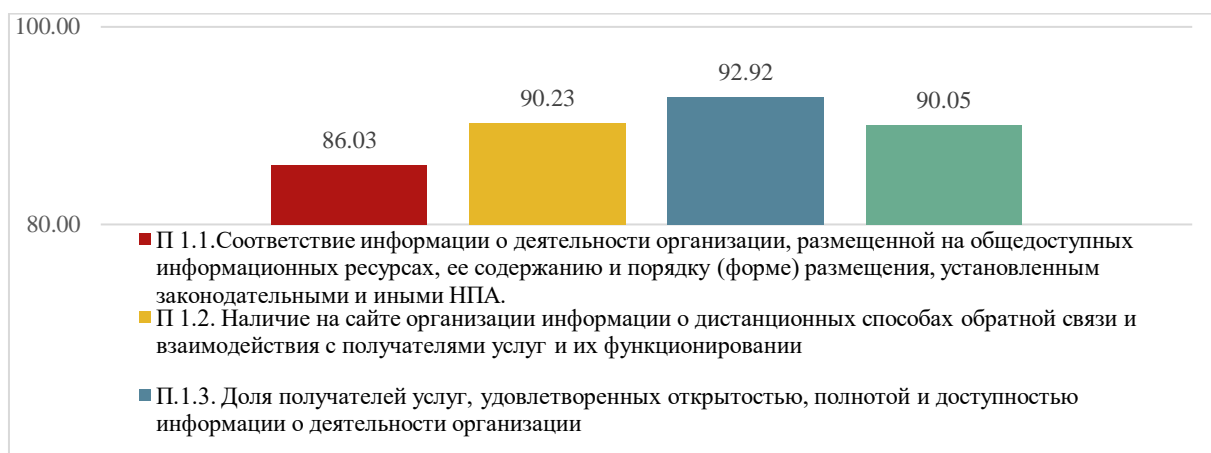


Рисунок 8. Оценка открытости и доступности информации об организации

По критерию открытости и доступности информации высокие баллы (81-100 баллов) получили 75 поставщиков (все 42 государственных и 33 негосударственных поставщиков), из них по 100 баллов получили 49 поставщиков (34 государственных и 15 негосударственных поставщиков). Баллы выше среднего (61-80 балл) получили 2 негосударственных поставщика (Индивидуальный предприниматель Андрианова Анна Геннадьевна, Индивидуальный предприниматель Хмелевский Данила Евгеньевич).

Баллы ниже среднего (20-39 баллов) получили 4 поставщика:

1. Индивидуальный предприниматель Бизина Инна Сергеевна.
2. Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич.
3. Индивидуальный предприниматель Уклеин Александр Викторович.
4. Общество с ограниченной ответственностью «Любава».
5. Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич.

Низкие баллы (20 баллов и менее) получили 3 поставщика:

1. Индивидуальный предприниматель Валеев Артур Салаватович.
2. Индивидуальный предприниматель Дорофеева Елена Петровна.
3. Индивидуальный предприниматель Пасункина Татьяна Юрьевна.

Результат ниже среднего связаны с тем, что поставщики либо не имеют сайтов, либо не имеют помещения и, соответственно, лишены стендов. Поставщики с неудовлетворительными баллами не имеют ни того, ни другого.

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Критерий представлен следующими тремя показателями:

Показатель 2.1 – Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Показатель 2.2 – Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги).

Показатель 2.3 – Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.

Среднее значение по критерию комфортности условий оказания услуг составило 95,99 баллов. При этом, по показателю 2.1 средняя оценка составила 86,82 баллов; по показателю 2.2 – 99,95 баллов; по показателю 2.3 – 99,88 баллов.

Показательно, что субъективная оценка в данном случае намного выше объективной – это обусловлено тем, что поставщики, которые не имеют помещений, либо не могут обеспечить присутствие требуемых условий в нём, тем не менее, в целом вызывают положительный отклик у получателей услуг за счёт субъективного фактора – отношения персонала.

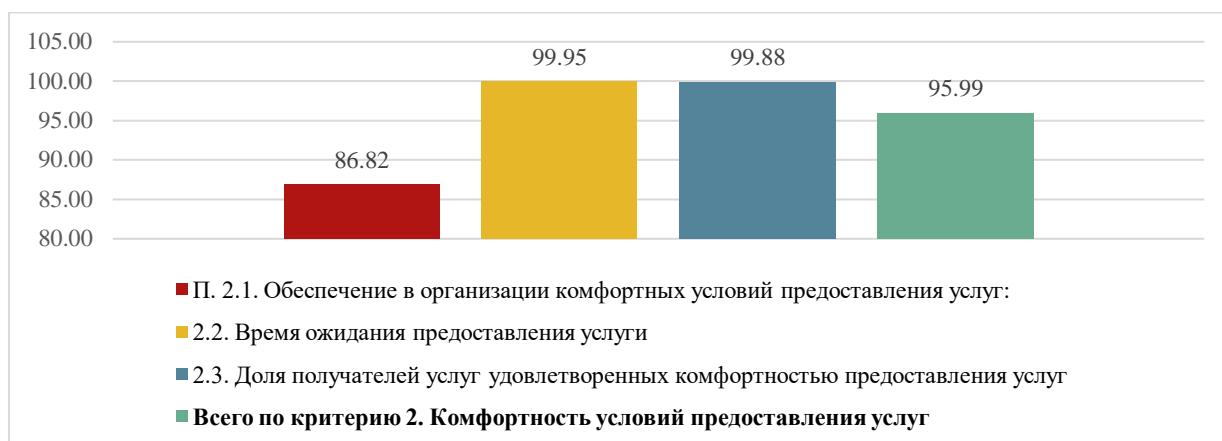


Рисунок 9. Оценка комфортности условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

По критерию комфортности условий оказания услуг высокие баллы (81-100 баллов) получили 74 поставщика (42 государственных и 32 негосударственных поставщиков), из них по 100 баллов получили 52 поставщика (23 государственных и 29 негосударственных поставщиков), баллы выше среднего (61-80 балл) получили 11 негосударственных поставщиков, а именно:

1. Индивидуальный предприниматель Лобов Александр Анатольевич.
2. Индивидуальный предприниматель Марагина Эльза Александровна.
3. Индивидуальный предприниматель Дорофеева Елена Петровна.
4. Общество с ограниченной ответственностью «Любава».
5. Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила».
6. Индивидуальный предприниматель Пасункина Татьяна Юрьевна.
7. Индивидуальный предприниматель Хмелевский Данила Евгеньевич.
8. Индивидуальный предприниматель Бизина Инна Сергеевна.
9. Индивидуальный предприниматель Староста Ирина Григорьевна.
10. Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Радуга».
11. Индивидуальный предприниматель Уклеин Александр Викторович.

Снижение результатов у выше перечисленных 11 негосударственных поставщиков связано с отсутствием помещения для приема получателей услуг, так как услуги оказываются на дому у граждан.

Организации со средними, ниже среднего или неудовлетворительными результатами отсутствуют.

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий характеризуется следующими показателями:

Показатель 3.1 – Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Показатель 3.2 – Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Показатель 3.3 – Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

Среднее значение критерия составило 77,81 балла. Значение показателя 3.1 составило 60,94 балла; показателя 3.2 – 73,88 балла; показателя 3.3 – 99,94 балла. Показательно, что субъективная оценка

в данном случае намного выше объективной – это обусловлено тем, что поставщики, которые не имеют ресурсов на техническое оборудование/переоборудование помещений, компенсируют это отношением к людям с инвалидностью – внимательностью доброжелательностью, готовностью оказать помощь.

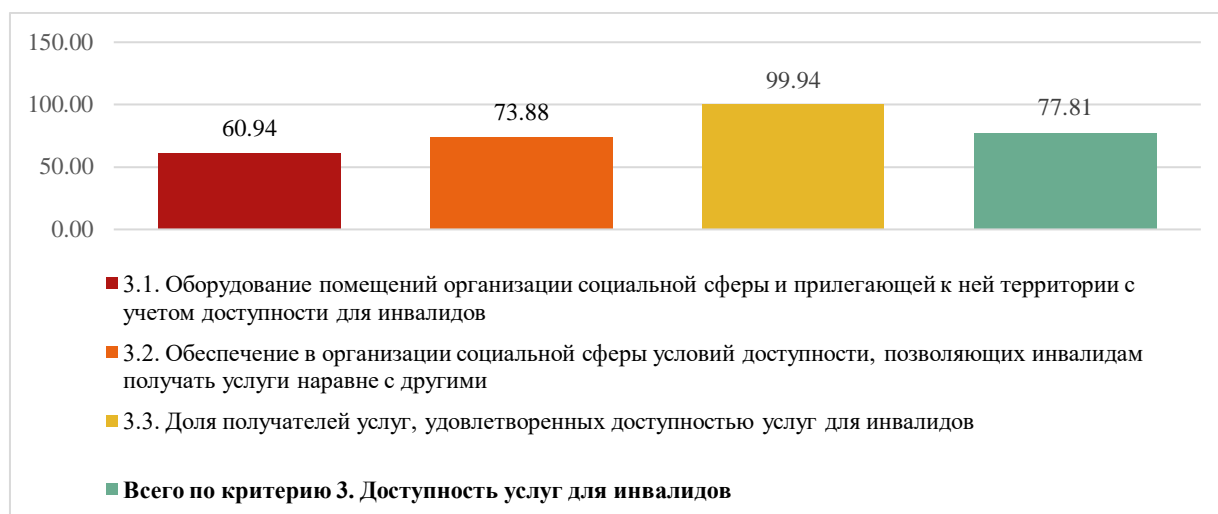


Рисунок 10. Оценка доступности услуг для инвалидов

По критерию доступности услуг для инвалидов высокие баллы (81-100 баллов) получили 50 поставщиков, из них наивысшие баллы (по 100 баллов) получили 29 государственных поставщиков.

Баллы выше среднего (61-80) получили 11 поставщиков, а именно:

1. Индивидуальный предприниматель Кулдашева Малохат Сулаймоновна.
2. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Помощь без границ».
3. Индивидуальный предприниматель Бондаренко Наталья Петровна.
4. Автономная некоммерческая организация «Центр комплексной социальной помощи гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Территория помощи».
5. Индивидуальный предприниматель Ерёмина Анастасия Витальевна.
6. Ассоциация Медико-социальной помощи «Наджа Альянс».
7. Индивидуальный предприниматель Кулебякина Алла Николаевна.
8. Индивидуальный предприниматель Дармороз Татьяна Леонидовна.
9. Индивидуальный предприниматель Донина Елена Ивановна.
10. Индивидуальный предприниматель Терехова Людмила Владимировна.
11. Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Абиликс».

Средние баллы (41-60) получили 11 поставщиков, а именно:

1. Индивидуальный предприниматель Курамшина Лилия Ринатовна.
2. Индивидуальный предприниматель Валеев Артур Салаватович.
3. Индивидуальный предприниматель Самарская Татьяна Васильевна.
4. Индивидуальный предприниматель Федоренко Галина Федоровна.
5. Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила».
6. Индивидуальный предприниматель Бочкарева Валентина Владимировна.
7. Индивидуальный предприниматель Глухова Оксана Сергеевна.
8. Индивидуальный предприниматель Андрианова Анна Геннадьевна.
9. Индивидуальный предприниматель Денисова Анна Владимировна.
10. Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич.
11. Индивидуальный предприниматель Моисеева Виктория Владимировна.

Результаты ниже среднего (21-40) получили 12 поставщиков, а именно:

1. Индивидуальный предприниматель Лобов Александр Анатольевич.
2. Индивидуальный предприниматель Марагина Эльза Александровна.
3. Индивидуальный предприниматель Дорофеева Елена Петровна.
4. Общество с ограниченной ответственностью «Любава».
5. Индивидуальный предприниматель Пасункина Татьяна Юрьевна.
6. Индивидуальный предприниматель Замахайлова Римма Ильсуровна.
7. Индивидуальный предприниматель Хмелевский Данила Евгеньевич.
8. Индивидуальный предприниматель Бизина Инна Сергеевна.
9. Индивидуальный предприниматель Староста Ирина Григорьевна.
10. Индивидуальный предприниматель Морозова Анна Николаевна.

11. Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Радуга».
 12. Индивидуальный предприниматель Уклеин Александр Викторович
- Организации с **неудовлетворительными** результатами отсутствуют.

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организаций

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций» рассматривается по следующим показателям:

Показатель 4.1 – Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Показатель 4.2 – Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Показатель 4.3 – Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

По данному критерию в среднем по совокупности поставщиков было получено 99,98 баллов. При этом оценка по показателю 4.1. составила 99,99; по критерию 4.2 – 99, 97; по критерию 4.3. – 100 баллов.



Рисунок 11. Оценка доброжелательности и вежливости работников организации

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» высокие баллы (81-100 баллов) получили все 85 поставщиков. По 100 баллов получили 74 поставщика, из них 31 государственный поставщик и 43 негосударственных поставщиков.

Поставщики с результатами **выше среднего, среднего, ниже среднего и неудовлетворительными** отсутствуют.

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен следующими показателями:

Показатель 5.1 – Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы).

Показатель 5.2 – Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы организации/ структурного подразделения/ отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее).

Показатель 5.3 – Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг.

По данному критерию в среднем по совокупности поставщиков было получено 99,98 баллов. При этом оценка по показателю 4.1 составила 99,99; по критерию 4.2 – 99, 97; по критерию 4.3 – 100 баллов.

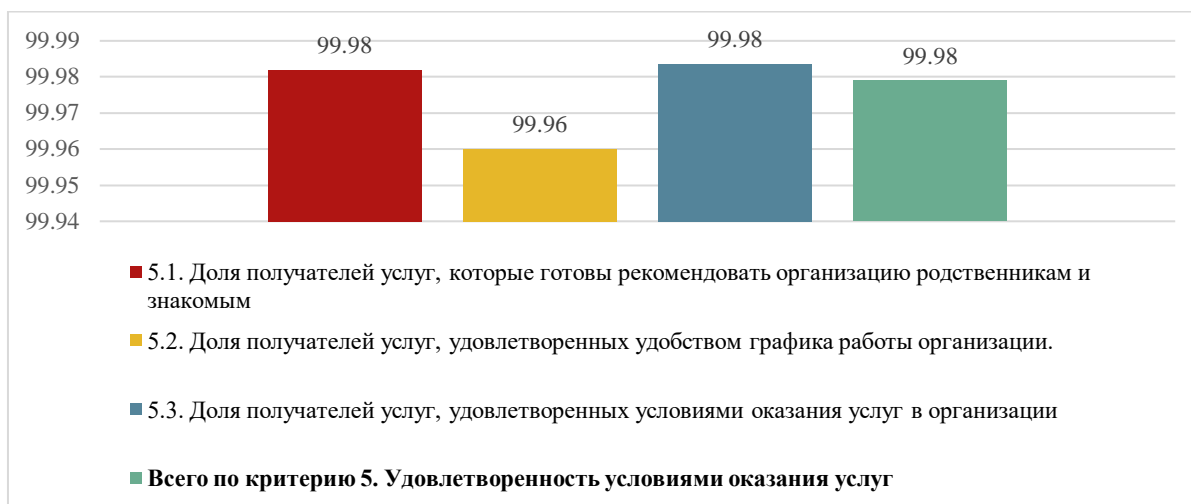


Рисунок 8. Оценка удовлетворённости условиями оказания услуг

По критерию «Удовлетворённость условиями оказания услуг» высокие баллы (81-100 баллов) получили все 85 поставщиков, из них наивысшие баллы получили 70 поставщиков, из них государственные – 27, негосударственные – 43.

Итоговые результаты

Значения критериев НОК для организаций социального обслуживания ХМАО – Югры довольно высоки. Средний итоговый балл по всем поставщикам составил 92,76. Наиболее высокие значения принимают критерии доброжелательности и вежливости, а также удовлетворённости условиями оказания услуг, значение которых для каждого составил 99,98 балла. Далее следуют критерии комфортности условий – 95,99 балла, открытости и доступности информации – 90,05 балла. Наименьшее значение принимает критерий доступности для инвалидов – 77,81 балла.

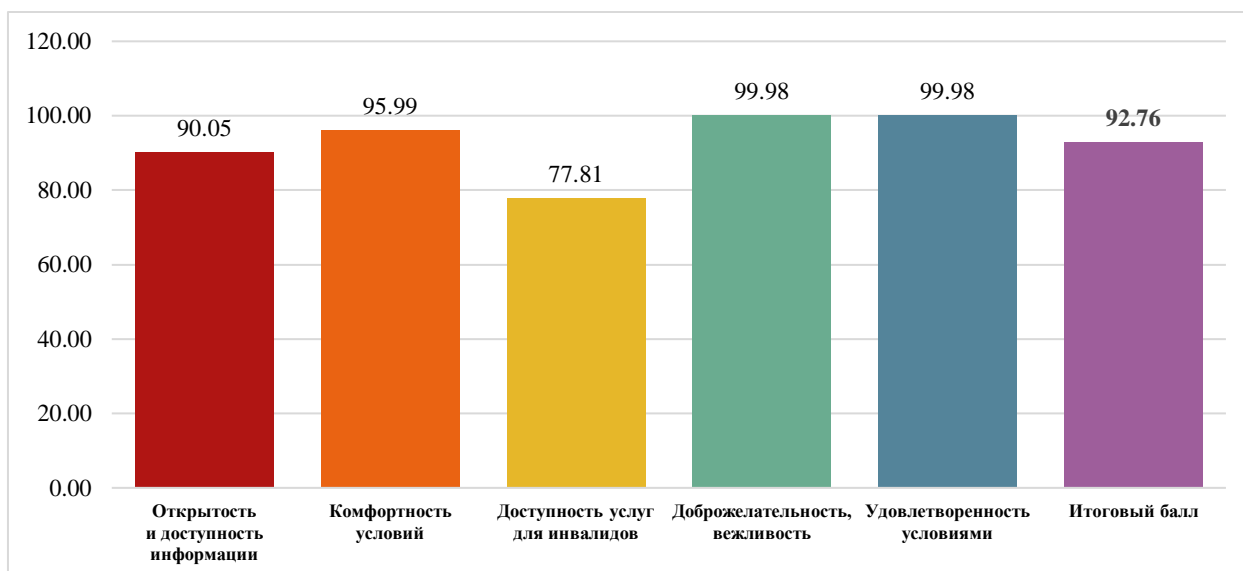


Рисунок 13. Значения критериев НОК по организациям

Рассмотрим показатели по каждому критерию в сравнении со следующей градацией баллов на сайте bus.gov, где результат от:

- от 81 до 100 баллов считается высокий или «Отлично»;
- от 61 до 80 баллов – выше среднего или «Хорошо»;
- от 40 до 60 баллов – средний или «Удовлетворительно»;

от 20 до 39 баллов – ниже среднего;

от 0 до 19 – неудовлетворительный.

Высокий результат (от 81 до 100) получили 72 поставщика, из них: государственные – 42, негосударственные – 30. По 100 баллов получили государственных поставщиков:

1. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ниженвартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов».
2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа- Югры «Ниженвартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов».
3. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский реабилитационный центр».
4. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов».
5. Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа -Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр».
6. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Сургутский реабилитационный центр».
7. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов».

У поставщиков, получивших высокий результат, могут отмечаться баллы высокие или выше среднего по критериям открытости и доступности информации и комфортности условий; баллы от среднего до высокого уровня по критерию доступности для инвалидов, только высокие баллы по критериям доброжелательности и вежливости работников и удовлетворённости условиями оказания услуг.

Итоговый результат **выше среднего**, то есть от 61 до 80 баллов, получили 13 негосударственных поставщиков:

1. Индивидуальный предприниматель Валеев Артур Салаватович (низкий результат по критерию открытости и доступности информации, средний результат по критерию доступности услуг для инвалидов и высокие результаты по остальным критериям).
2. Индивидуальный предприниматель Лобов Александр Анатольевич (результат ниже среднего по критерию доступности услуг для инвалидов, выше среднего – по критерию комфортности условий, по остальным критериям – высокий результат).
3. Индивидуальный предприниматель Марагина Эльза Александровна (результат ниже среднего по критерию доступности услуг для инвалидов, выше среднего – по критерию комфортности условий, по остальным критериям – высокий результат).
4. Индивидуальный предприниматель Дорофеева Елена Петровна (низкий результат по критериям открытости и доступности информации, ниже среднего – по критерию доступности услуг для инвалидов, выше среднего – по критерию комфортности условий, по остальным критериям – высокий результат).
5. Общество с ограниченной ответственностью «Любава» (результат ниже среднего по критериям открытости и доступности информации и доступности услуг для инвалидов, результат выше среднего по критерию комфортности условий, высокие результаты по остальным критериям).
6. Индивидуальный предприниматель Пасункина Татьяна Юрьевна (низкий результат по критериям открытости и доступности информации, ниже среднего – по критерию доступности услуг для инвалидов, выше среднего – по критерию комфортности условий, по остальным критериям – высокий результат).
7. Индивидуальный предприниматель Хмелевский Данила Евгеньевич (результат ниже среднего по критерию доступности услуг для инвалидов, выше среднего по критериям комфортности условий и открытости и доступности информации).
8. Индивидуальный предприниматель Бизина Инна Сергеевна (результат ниже среднего по критериям открытости и доступности информации и доступности услуг для инвалидов, результат выше среднего по критерию комфортности условий, высокие результаты по остальным критериям).
9. Индивидуальный предприниматель Староста Ирина Григорьевна (результат ниже среднего по критерию доступности услуг для инвалидов, выше среднего – по критерию комфортности условий, по остальным критериям – высокий результат).
10. Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич (результат ниже среднего по критерию открытости и доступности информации, средний результат по критерию доступности услуг для инвалидов и высокие результаты по остальным критериям).
11. Индивидуальный предприниматель Моисеева Виктория Владимировна (результат ниже среднего по критерию открытости и доступности информации, средний результат по

критерию доступности услуг для инвалидов и высокие результаты по остальным критериям).

12. Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Радуга» (результат ниже среднего по критерию доступности услуг для инвалидов, выше среднего – по критерию комфортности условий, по остальным критериям – высокий результат).
13. Индивидуальный предприниматель Уклеин Александр Викторович (результат ниже среднего по критериям открытости и доступности информации и доступности услуг для инвалидов, результат выше среднего по критерию комфортности условий, высокие результаты по остальным критериям).

Поставщики с итоговым средним результатом, ниже среднего или низким отсутствуют.

Оценка в баллах по показателям в разрезе государственных и негосударственных поставщиков приведена в таблице 1. Как показывают результаты исследования, у государственных поставщиков итоговый показатель составляет 99,40 балла, то есть лишь немногим менее 100 баллов. У негосударственных поставщиков он составил только 86,28 баллов. Негосударственные поставщики проигрывают по таким показателям оценки как оборудование помещений организации и её территорий для инвалидов, обеспечение возможности для инвалидов получать услуги наравне с другими, а также показатели наличия информации на сайтах и стендах.

Результаты показывают, что в части объективных показателей, то есть тех, которые определялись исходя из факта наличия тех или иных условий в организации, с большим отрывом лидируют государственные поставщики.

В части субъективных показателей, то есть тех, которые определяются на основе мнений получателей услуг, отмечаются очень высокие результаты и в государственных и в негосударственных организациях. При этом в негосударственных организациях по большинству этих показателей оценки составляют 100 баллов, в то время как в государственных отличаются на несколько сотых балла от максимума. Причиной этого является небольшой объём выборки по негосударственным организациям: объём выборки по государственным поставщикам суммарно составил 19159 респондентов, а по негосударственным – только 976, т.е. в 20 раз меньше. Соответственно, вероятность при опросе встретиться с получателем услуг, который не удовлетворён каким-либо аспектом оказания услуг, в государственных организациях больше.

Таблица 1. Оценка организаций социальной сферы по всем критериям и показателям (в баллах)

Показатель	По совокупности организаций	Государственные организации	Негосударственные организации и ИП
Значение П 1.1	86,03	100,00	72,40
Значение П 1.2	90,23	100,00	80,70
Значение П 1.3	92,92	99,95	86,05
Итого по критерию 1. Открытость и доступность информации	90,05	99,98	80,35
Значение П 2.1	86,82	100,00	73,95
Значение П 2.2	99,95	99,90	100,00
Значение П 2.3	99,88	99,80	99,96
Итого по критерию 2. Комфортность условий оказания услуг	95,99	99,90	92,17
Значение П 3.1	60,94	91,43	31,16
Значение П 3.2	73,88	99,52	50,00
Значение П 3.3	99,94	99,95	99,93
Итого по критерию 3. Доступность услуг для инвалидов	77,81	97,22	58,86
Значение П 4.1	99,99	99,98	100,00
Значение П 4.2	99,97	99,94	100,00

Значение П 4.3	100,00	100,00	100,00
Итого по критерию 4. Доброжелательность и вежливость работников	99,98	99,97	100,00
Значение П 5.1	99,98	99,96	100,00
Значение П 5.2	99,96	99,92	100,00
Значение П 5.3	99,98	99,97	100,00
Итого по критерию 5. Удовлетворённость условиями оказания услуг	99,98	99,96	100,00
ИТОГО по всем 5 критериям	92,76	99,40	86,28

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

Следует отметить, что у государственных поставщиков недостатки носят единичный характер, и чаще всего не влияют на общую оценку. Так, например, отсутствие транспортной доступности не влияет на общую оценку комфортности условий оказания услуг, при условии, что по данному показателю выполнены хотя бы 5 условий из 7. Поэтому у государственных организаций, даже при наличии каких-либо отсутствующих условий, критерий может считаться выполненным.

Наиболее распространён такой недостаток, как отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) – он характерен для 84% негосударственных поставщиков.

Большая группа недостатков связана с отсутствием необходимых условий для инвалидов – отсутствуют таблички со шрифтом Брайля, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, оборудование входных групп, средства дублирования слуховой и зрительной информации, сменные кресла-коляски.

Часть выявленных недостатков связана с отсутствием либо недостатком наполнения сайтов организаций. Это отсутствие альтернативной версии сайтов для инвалидов по зрению, отсутствие предусмотренных законодательством единиц, либо дистанционных средств взаимодействия.

Относительно немногочисленными являются недостатки комфортных условий в помещениях организаций - обеспечение питьевого режима, комфортной зоны отдыха, навигации и т.д.

Учитывая характер выявленных недостатков, можно выявить ряд факторов, которые определяют возможность создания надлежащих условий оказания услуг поставщиками.

- 1) Отсутствие у поставщика оборудованного помещения – характерно для индивидуальных предпринимателей и негосударственных организаций, оказывающих услуги в надомной форме. Для организации деятельности этим поставщикам не требуется помещения: заключение договоров и всё последующее обслуживание производится с выездом на дом к получателю услуг. Соответственно, им не требуется оборудованного помещения. Эти организации получают сниженные оценки в части комфортности условий, доступности услуг для инвалидов.
- 2) Частичное отсутствие условий доступности для инвалидов в некоторых случаях встречается у государственных поставщиков, но чаще всего у негосударственных. Негосударственные поставщики находятся в арендуемом помещении, либо в частной квартире, в связи с этим все условия доступности не могут быть выполнены.
- 3) Отсутствие официального сайта, информационных стендов характерно для некоторых индивидуальных предпринимателей. В этом случае поставщик получает низкие оценки по показателям, связанным с наличием информации на сайте и стенде, наличием средств дистанционных взаимодействий, альтернативной версии сайта для инвалидов по слуху и зрению.
- 4) Несоответствие официального сайта требованиям, предъявляемым законодательством в части наполнения сайта, наличия средств дистанционных взаимодействий, альтернативной версии для инвалидов по зрению. Данные недостатки связаны с тем, что негосударственные поставщики пользуются бесплатными либо недорогими площадками, которые не предусматривают полноценного функционала сайта, и у них отсутствует возможность привлечения квалифицированных специалистов по созданию и поддержке сайтов.

Подробно выявленные недостатки в разрезе каждого критерия приведены ниже.

Недостатки открытости и доступности информации об организации

В рамках данной группы можно выделить следующие виды недостатков:

Отсутствие стенда – чаще всего отмечается у поставщиков, которые оказывают услуги на дому, и у них отсутствует помещение для приема граждан. Данный недостаток отмечается у 7 негосударственных поставщиков:

1. Индивидуальный предприниматель Валеев Артур Салаватович.
2. Индивидуальный предприниматель Лобов Александр Анатольевич.
3. Индивидуальный предприниматель Дорофеева Елена Петровна.
4. Общество с ограниченной ответственностью «Любава».
5. Индивидуальный предприниматель Пасункина Татьяна Юрьевна.
6. Индивидуальный предприниматель Хмелевский Данила Евгеньевич.
7. Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Радуга».

Недостатки единиц информации на стендах отмечаются у 17 негосударственных поставщиков. В таблице 2 перечислены единицы информации, отсутствующие на стендах негосударственных поставщиков.

Таблица 2. Отсутствие единиц информации

Наименование поставщика услуг	На стендах отсутствует информация:
1) Индивидуальный предприниматель Кулдашева Малохат Сулаймоновна	о проведении независимой оценки качества.
2) Индивидуальный предприниматель Марагина Эльза Александровна	о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг (по формам финансирования); о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг (по формам финансирования); об объеме предоставляемых социальных услуг; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка (с приложением электронного образа документов); о проведении независимой оценки качества.
3) Индивидуальный предприниматель Самарская Татьяна Васильевна	о материально-техническом обеспечении; о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг (по формам финансирования); о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг (по формам финансирования); об объеме предоставляемых социальных услуг; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка (с приложением электронного образа документов); о проведении независимой оценки качества.
4) Индивидуальный предприниматель Щербинин Константин Николаевич	о материально-техническом обеспечении; о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг (по формам финансирования); об объеме предоставляемых социальных услуг.
5) Индивидуальный предприниматель Федоренко Галина Федоровна	о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг (по формам финансирования); о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг (по формам финансирования); об объеме предоставляемых социальных услуг; о проведении независимой оценки качества.
6) Индивидуальный предприниматель Бочкарева Валентина Владимировна	об объеме предоставляемых социальных услуг.
7) Индивидуальный предприниматель Глухова Оксана Сергеевна	о структуре и органах управления организации; о видах социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг; о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг (по формам финансирования); о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг (по формам финансирования); об объеме предоставляемых социальных услуг; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг; о проведении независимой оценки качества.
8) Индивидуальный предприниматель Андрианова Анна Геннадьевна	о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг (по формам финансирования); о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг (по формам финансирования);

	<ul style="list-style-type: none"> об объеме предоставляемых социальных услуг; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг; о проведении независимой оценки качества.
9) Индивидуальный предприниматель Дармороз Татьяна Леонидовна	<ul style="list-style-type: none"> о проведении независимой оценки качества.
10) Индивидуальный предприниматель Дониная Елена Ивановна	<ul style="list-style-type: none"> о проведении независимой оценки качества.
11) Индивидуальный предприниматель Бизина Инна Сергеевна	<ul style="list-style-type: none"> о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг (по формам финансирования); о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг (по формам финансирования); об объеме предоставляемых социальных услуг; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг; о проведении независимой оценки качества.
12) Индивидуальный предприниматель Староста Ирина Григорьевна	<ul style="list-style-type: none"> об объеме предоставляемых социальных услуг; о проведении независимой оценки качества.
13) Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич	<ul style="list-style-type: none"> о структуре и органах управления организации; о форме социального обслуживания; о видах социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг; о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг (по формам финансирования); о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг (по формам финансирования); об объеме предоставляемых социальных услуг; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг; о проведении независимой оценки качества.
14) Индивидуальный предприниматель Меняйленко Алексей Сергеевич	<ul style="list-style-type: none"> о проведении независимой оценки качества.
15) Индивидуальный предприниматель Моисеева Виктория Владимировна	<ul style="list-style-type: none"> о руководителе, его заместителях; о структуре и органах управления организации; о форме социального обслуживания; о видах социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг; о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг (по формам финансирования); о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг (по формам финансирования); об объеме предоставляемых социальных услуг; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг; о проведении независимой оценки качества.
16) Индивидуальный предприниматель Уклеин Александр Викторович	<ul style="list-style-type: none"> о месте нахождения организации; о режиме, графике работы; о контактных телефонах и об адресах электронной почты; о структуре и органах управления организации; о материально-техническом обеспечении; о форме социального обслуживания; о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг (по формам финансирования);

	<ul style="list-style-type: none"> о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг (по формам финансирования); об объеме предоставляемых социальных услуг; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг; о проведении независимой оценки качества.
17) Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Абиликс»	<ul style="list-style-type: none"> о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг (по формам финансирования); об объеме предоставляемых социальных услуг.

Отсутствие сайта – предполагается, что у организации отсутствует какой-либо ресурс, где системно размещена информация о поставщике социальных услуг. Сайты отсутствуют у следующих поставщиков:

- 1) Индивидуальный предприниматель Валеев Артур Салаватович
- 2) Индивидуальный предприниматель Дорофеева Елена Петровна
- 3) Общество с ограниченной ответственностью «Любава»
- 4) Индивидуальный предприниматель Пасункина Татьяна Юрьевна
- 5) Индивидуальный предприниматель Бизина Инна Сергеевна
- 6) Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич
- 7) Индивидуальный предприниматель Моисеева Виктория Владимировна
- 8) Индивидуальный предприниматель Уклеин Александр Викторович

Пробелы в части размещения на сайте обязательной информации выявлены у 14 поставщиков:

Таблица 3. Отсутствие информации на сайтах организаций:

Наименование поставщика услуг	Отсутствие информации на сайте:
1) Индивидуальный предприниматель Кулдашева Малохат Сулаймоновна	о проведении независимой оценки качества.
2) Индивидуальный предприниматель Марагина Эльза Александровна	<ul style="list-style-type: none"> социального обслуживания и видам социальных услуг (по формам финансирования); о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг (по формам финансирования); об объеме предоставляемых социальных услуг; о финансово-хозяйственной деятельности; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка (с приложением электронного образа документов); о проведении независимой оценки качества.
3) Индивидуальный предприниматель Самарская Татьяна Васильевна	о проведении независимой оценки качества.
4) Индивидуальный предприниматель Щербинин Константин Николаевич	<ul style="list-style-type: none"> об объеме предоставляемых социальных услуг; о финансово-хозяйственной деятельности.
5) Индивидуальный предприниматель Федоренко Галина Федоровна	<ul style="list-style-type: none"> о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг (по формам финансирования); о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг (по формам финансирования); об объеме предоставляемых социальных услуг; о проведении независимой оценки качества.
6) Индивидуальный предприниматель Бочкарева Валентина Владимировна	<ul style="list-style-type: none"> об объеме предоставляемых социальных услуг; о финансово-хозяйственной деятельности.
7) Индивидуальный предприниматель Глухова Оксана Сергеевна	<ul style="list-style-type: none"> о структуре и органах управления организации; о материально-техническом обеспечении; о порядке и условиях предоставления социальных услуг; о численности получателей социальных услуг по формам социального

Наименование поставщика услуг	Отсутствие информации на сайте:
	обслуживания и видам социальных услуг (по формам финансирования); о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг (по формам финансирования); об объеме предоставляемых социальных услуг; о финансово-хозяйственной деятельности; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг; о проведении независимой оценки качества
8) Индивидуальный предприниматель Андрианова Анна Геннадьевна	о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг (по формам финансирования); о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг (по формам финансирования); об объеме предоставляемых социальных услуг; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг; о проведении независимой оценки качества.
9) Индивидуальный предприниматель Дармороз Татьяна Леонидовна	о проведении независимой оценки качества.
10) Индивидуальный предприниматель Донина Елена Ивановна	о проведении независимой оценки качества.
11) Индивидуальный предприниматель Хмелевский Данила Евгеньевич	о материально-техническом обеспечении; о проведении независимой оценки качества.
12) Индивидуальный предприниматель Староста Ирина Григорьевна	о материально-техническом обеспечении; о форме социального обслуживания; о видах социальных услуг, предоставляемых организацией; об объеме предоставляемых социальных услуг.
13) Индивидуальный предприниматель Морозова Анна Николаевна	о материально-техническом обеспечении; о форме социального обслуживания; о видах социальных услуг, предоставляемых организацией; об объеме предоставляемых социальных услуг.
14) Индивидуальный предприниматель Меняйленко Алексей Сергеевич	о проведении независимой оценки качества.

Отсутствие достаточного количества средств дистанционных взаимодействий на сайтах, а именно: раздела «Часто задаваемые вопросы» и анкеты для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг, выявлено у 5 поставщиков (за исключением тех, у кого отсутствует сайт):

- 1) Индивидуальный предприниматель Марагина Эльза Александровна
- 2) Индивидуальный предприниматель Бочкарева Валентина Владимировна
- 3) Индивидуальный предприниматель Глухова Оксана Сергеевна
- 4) Индивидуальный предприниматель Андрианова Анна Геннадьевна
- 5) Индивидуальный предприниматель Денисова Анна Владимировна

В ходе опросов респондентами высказаны замечания в части информационной открытости поставщиков в отношении 7 государственных поставщиков. Связаны замечания в первую очередь с дизайном и наполнением сайта (не нравится сайт, неудобно искать, не хватает той или иной информации).

Таблица 4. Замечания получателей услуг в отношении открытости и доступности информации

Наименование организации	Замечания получателей услуг по сайту и стенду
1) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Сайт не всем понятен. Мало отчётов о событиях и мероприятиях.
2) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского	Отдельных получателей услуг не

автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр»	устраивает подача информации на сайте.
3) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Замечание получателя услуг по поводу недостаточного освещения мероприятий и работы с населением
4) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Жалоба на неудобный сайт.
5) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения»	Получателю услуг не понравилась подача информации, при обращении не найдена информация об администрации
6) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр»	Получателю услуг не понравился дизайн сайта
7) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения»	Замечания получателей услуг по поводу сложности поиска информации на сайте и стенде

В отношении 11 негосударственных поставщиков замечания касаются отсутствия сайта или стенда:

1. Индивидуальный предприниматель Валеев Артур Салаватович.
2. Индивидуальный предприниматель Лобов Александр Анатольевич.
3. Индивидуальный предприниматель Дорофеева Елена Петровна.
4. Общество с ограниченной ответственностью «Любава».
5. Индивидуальный предприниматель Пасункина Татьяна Юрьевна.
6. Индивидуальный предприниматель Хмелевский Данила Евгеньевич.
7. Индивидуальный предприниматель Бизина Инна Сергеевна.
8. Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич.
9. Индивидуальный предприниматель Моисеева Виктория Владимировна.
10. Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Радуга».
11. Индивидуальный предприниматель Уклеин Александр Викторович.

Недостатки комфортности условий оказания услуг

Необходимо отметить, что у 12 поставщиков отсутствует помещение для приема граждан и услуги оказываются на дому у получателя услуг:

1. Индивидуальный предприниматель Валеев Артур Салаватович.
2. Индивидуальный предприниматель Лобов Александр Анатольевич.
3. Индивидуальный предприниматель Марагина Эльза Александровна.
4. Индивидуальный предприниматель Дорофеева Елена Петровна.
5. Общество с ограниченной ответственностью «Любава».
6. Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила».
7. Индивидуальный предприниматель Пасункина Татьяна Юрьевна.
8. Индивидуальный предприниматель Хмелевский Данила Евгеньевич.
9. Индивидуальный предприниматель Бизина Инна Сергеевна.
10. Индивидуальный предприниматель Староста Ирина Григорьевна.
11. Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Радуга».
12. Индивидуальный предприниматель Уклеин Александр Викторович.

Соответственно оценка комфортности и своевременности оказания услуг, как и доступности услуг для инвалидов, у вышеперечисленных поставщиков определялась на основании мнений получателей услуг.

Оценка комфортности условий оказания услуг и своевременности их оказания поставщиков, имеющих помещения для приема граждан и оказания услуг складывалась на основании наблюдения и опросов граждан. В результате выявлены недостатки у 26 поставщиков (23 государственных и 3 негосударственных поставщиков).

Таблица 5. Недостатки комфортности условий и своевременности оказания услуг

Наименование поставщика социальных услуг	Недостатки
1. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения»	Мало места, Не сразу поставили на обслуживание
2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Не было работающего кулера, отсутствует парковка.
3. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»	Не было работающего кулера
4. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Не всегда есть работающий кулер. Отдельные жалобы на температуру и освещение. Маленькая парковка. Случаи переноса даты оказания услуг из-за простоя оборудования или отсутствия специалиста.
5. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения»	Трудно ориентироваться инвалиду по зрению на территории и в помещениях.
6. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр»	Случаи отсутствия питьевой воды, а также номеров на некоторых кабинетах.
7. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Единичные жалобы на недоступность кулера, тусклое освещение, плохую транспортную доступность в филиале в г. Салым.
8. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр»	Отсутствие парковки
9. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Излучинский дом-интернат»	Отсутствие парковки
10. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения»	Единичные жалобы на оборудование зоны отдыха
11. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Задержки сроков обслуживания
12. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения»	Отсутствовал доступ к питьевой воде, далеко от остановки. Не оказана услуга по договору
13. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Не своевременно оказана услуга
14. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	Был занят специалист (единичный случай)
15. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Отдельные замечания в части отсутствия воды в кулере, низкой температуры в помещении и маленького размера парковки
16. Автономное учреждение Ханты-Мансийского	Трудно ориентироваться инвалиду по зрению в

автономного округа -Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр»	помещениях.
17. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Сургутский реабилитационный центр»	Трудно ориентироваться инвалиду по зрению на территории и в помещениях.
18. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения»	Единичные замечания по поводу недоступности кулера и отсутствия надписей на некоторых кабинетах
19. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения»	Не всегда есть парковочные места
20. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр»	Единичное замечание по поводу расстояния от остановки. Единичные случаи очереди и задержки сроков оказания услуги.
21. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	Единичные замечания по поводу недоступности кулера и отсутствия парковки.
22. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям»	Единичные замечания по поводу недоступности кулера и отсутствия парковки.
23. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения»	Получателю услуг не понравились запуганные коридоры, отсутствие воды в кулере. Не всегда быстро ставят на обслуживание.
24. Индивидуальный предприниматель Ахметгалиева Марина Сабировна	Не было воды в кулере (единичный случай), не всегда хватает скамеек.
25. Индивидуальный предприниматель Андрианова Анна Геннадьевна	Отсутствие комфортной зоны отдыха/ ожидания оборудованной соответствующей мебелью Отсутствие и понятность навигации внутри организации. Отсутствие и доступность питьевой воды. Низкая транспортная доступность (доступность общественного транспорта и отсутствие парковки).
26. Индивидуальный предприниматель Аминова Оксана Рафисовна	Трудно ориентироваться инвалиду по зрению на территории и в помещениях.

Недостатки доступности услуг для инвалидов

По данному блоку выявлено наибольшее количество замечаний.

Недостатки оборудования организации и её помещений, обеспечивающих доступность услуг для инвалидов, отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, выявлены у 60 поставщиков, из них: 21 государственный и 39 негосударственных.

В таблице 6 отражены недостатки оборудования организации и её помещений, обеспечивающих доступность услуг для инвалидов, и условий, которые позволяют инвалиду получать услуги наравне выявленные в ходе наблюдения и опроса граждан.

Таблица 6. Недостатки оборудования организации и её помещений, обеспечивающих доступность услуг для инвалидов условий, которые позволяют инвалиду получать услуги наравне

Наименование поставщика	Недостатки:
1) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения»	Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, стационарных поручней в санитарно-гигиенических помещениях.
2) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа –	Не соответствие нормативным требованиям имеющихся поручней пандуса и в санитарно-гигиенических помещениях.

Наименование поставщика	Недостатки:
Югры «Лангепасский реабилитационный центр»	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации выполнено частично.
3) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения»	Не соответствие нормативным требованиям имеющихся дверных ручек в санитарно-гигиенических помещениях. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации выполнено частично.
4) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр»	Пороги на путях движения.
5) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Излучинский дом-интернат»	Не соответствие нормативным требованиям имеющихся поручней и дверных ручек в санитарно-гигиенических помещениях. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации выполнено частично. Часть информации, размещенной на альтернативной версии официального сайта недоступна для инвалидов по зрению.
6) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Не соответствие нормативным требованиям имеющихся поручней на лестницах. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации выполнено частично. Часть информации, размещенной на альтернативной версии официального сайта недоступна для инвалидов по зрению.
7) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения»	Не соответствие нормативным требованиям имеющихся поручней. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации выполнено частично.
8) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Частичное несоответствие нормативным требованиям имеющихся звуковых ориентиров, мнемосхем, порогов в дверях, санитарно-гигиенических помещений для инвалидов. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации выполнено частично. Часть информации, размещенной на альтернативной версии официального сайта недоступна для инвалидов по зрению.
9) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»	Частичное несоответствие нормативным требованиям имеющихся звуковых ориентиров, порогов в дверях, санитарно-гигиенических помещений для инвалидов. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации выполнено частично. Часть информации, размещенной на альтернативной версии официального сайта недоступна для инвалидов по зрению.
10) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Мало места.
11) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр»	Отсутствует лифт (невозможно разместить в связи с конструкционными особенностями здания), оборудование лестничных проёмов возможно при проведении капитального ремонта.
12) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения»	Отсутствие крючков для костылей в санитарно-гигиенических помещениях, водоотводов на входной группе. Частичное несоответствие нормативным требованиям имеющихся информационных мнемосхем. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации выполнено частично.
13) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный	Отсутствие: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

Наименование поставщика	Недостатки:
социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	выделенных стоянки для автотранспортных средств инвалидов; не нормативные поручни и перила лестниц; специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.
14) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»	Частичное несоответствие нормативным требованиям имеющегося оборудования: электрополотенца (сушилки для рук), поручней, ручек на дверях, мнемосхем, доводчиков, оповещения.
15) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский реабилитационный центр»	Частичное несоответствие нормативным требованиям поручней на лестничном марше на 1 этаж и в коридоре, санитарно-гигиенических помещений для инвалидов. Часть информации, размещенной на альтернативной версии официального сайта недоступна для инвалидов по зрению.
16) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»	Частичное несоответствие нормативным требованиям имеющегося оборудования: электрополотенца (сушилки для рук), поручней лестниц, санитарно-гигиенических помещений для инвалидов.
17) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Не соответствие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений нормативным требованиям. Не работал подъёмник.
18) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»	Частичное несоответствие нормативным требованиям размещение имеющихся тактильных указателей по высоте, поручней в санитарно-гигиенических помещениях. Отсутствуют обозначения парковочного места для инвалидов, передвигающихся на кресло-коляске, крючки для одежды в санитарно-гигиенических помещениях. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации выполнено частично.
19) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения»	Частичное несоответствие нормативным требованиям имеющихся пандуса, поручней лестниц, специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
20) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр»	Отсутствие: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); расширенных дверных проемов; специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Размещение информационных табличек не соответствует требованиям.
21) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям»	Не выполняются все условия по сопровождению инвалидов внутри организации
22) Индивидуальный предприниматель Курамшина Лилия Ринатовна	Отсутствие: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); сменных кресел-колясок; специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

Наименование поставщика	Недостатки:
	<p>дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;</p> <p>возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>
<p>23) Индивидуальный предприниматель Кулдашева Малохат Сулаймоновна</p>	<p>Отсутствие:</p> <p>оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</p> <p>выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;</p> <p>дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p>
<p>24) Индивидуальный предприниматель Марагина Эльза Александровна</p>	<p>Отсутствие:</p> <p>альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;</p> <p>возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов.</p>
<p>25) Индивидуальный предприниматель Самарская Татьяна Васильевна</p>	<p>Отсутствие:</p> <p>оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</p> <p>адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>сменных кресел-колясок;</p> <p>специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;</p> <p>дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов.</p>
<p>26) Индивидуальный предприниматель Дорофеева Елена Петровна</p>	<p>Отсутствие:</p> <p>альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;</p> <p>возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов.</p>
<p>27) Автономная некоммерческая организация «Центр предоставления социально-полезных услуг «Душевные люди»</p>	<p>Отсутствие:</p> <p>оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</p> <p>адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.</p>
<p>28) Индивидуальный</p>	<p>Отсутствие:</p>

Наименование поставщика	Недостатки:
предприниматель Щербинин Константин Николаевич	специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
29) Индивидуальный предприниматель Аминова Оксана Рафисовна	Отсутствие: пандуса, поручней, расширенных дверных проемов, дублирования имеющейся информации в текстовом формате на альтернативной версии сайта
30) Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Помощь без границ»	Отсутствие: специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
31) Индивидуальный предприниматель Федоренко Галина Федоровна	Отсутствие: адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
32) Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила»	Отсутствие: помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов.
33) Индивидуальный предприниматель Ахметгалиева Марина Сабировна	Отсутствие: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.
34) Индивидуальный предприниматель Тюменцева Анастасия Алексеевна	Отсутствие: специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.
35) Индивидуальный предприниматель Иванова Надежда Федоровна	Отсутствие: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.
36) Индивидуальный предприниматель Чижова Кристина Дмитриевна	Отсутствие: специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
37) Индивидуальный предприниматель Бочкарева	Отсутствие: оборудование входных групп пандусами (подъемными

Наименование поставщика	Недостатки:
Валентина Владимировна	платформами); сменных кресел-колясок; специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
38) Индивидуальный предприниматель Глухова Оксана Сергеевна	Отсутствие: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
39) Индивидуальный предприниматель Андрианова Анна Геннадьевна	Отсутствие: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов.
40) Индивидуальный предприниматель Денисова Анна Владимировна	Отсутствие: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов.
41) Индивидуальный предприниматель Бондаренко Наталья Петровна	Отсутствие: дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

Наименование поставщика	Недостатки:
	дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.
42) Автономная некоммерческая организация «Центр комплексной социальной помощи гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Территория помощи»	Отсутствие: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
43) Индивидуальный предприниматель Ерёмкина Анастасия Витальевна	Отсутствие: выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
44) Ассоциация Медико-социальной помощи «Наджа Альянс»	Отсутствие: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
45) Индивидуальный предприниматель Кулебякина Алла Николаевна	Отсутствие: адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
46) Индивидуальный предприниматель Жидоморов Алексей Геннадьевич	Отсутствие: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); сменных кресел-колясок.
47) Индивидуальный предприниматель Дармороз Татьяна Леонидовна	Отсутствие: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
48) Индивидуальный	Отсутствие:

Наименование поставщика	Недостатки:
предприниматель Донина Елена Ивановна	<p>выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>сменных кресел-колясок;</p> <p>дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>
49) Индивидуальный предприниматель Замахайлова Римма Ильсуровна	<p>Отсутствие:</p> <p>оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</p> <p>выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>сменных кресел-колясок;</p> <p>специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;</p> <p>дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;</p> <p>возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов.</p>
50) Индивидуальный предприниматель Терехова Людмила Владимировна	<p>Отсутствие:</p> <p>сменных кресел-колясок;</p> <p>специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;</p> <p>дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>
51) Индивидуальный предприниматель Хмелевский Данила Евгеньевич	<p>Отсутствие:</p> <p>альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;</p> <p>возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов.</p>
52) Индивидуальный предприниматель Бизина Инна Сергеевна	<p>Отсутствие:</p> <p>альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;</p> <p>возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов.</p>
53) Индивидуальный предприниматель Староста Ирина Григорьевна	<p>Отсутствие:</p> <p>альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;</p> <p>возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>

Наименование поставщика	Недостатки:
	зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов.
54) Индивидуальный предприниматель Морозова Анна Николаевна	Отсутствие: альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов.
55) Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич	Отсутствие: выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
56) Индивидуальный предприниматель Меняйленко Алексей Сергеевич	Отсутствие: дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
57) Индивидуальный предприниматель Моисеева Виктория Владимировна	Отсутствие: адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов.
58) Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Радуга»	Отсутствие: альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов.
59) Индивидуальный предприниматель Уклеин Александр Викторович	Отсутствие: альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

Наименование поставщика	Недостатки:
	помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов.
60) Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Абиликс»	Отсутствие: адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Недостатки доброжелательности и вежливости работников организаций

Сниженная оценка доброжелательности и вежливости отмечалась у 11 государственных поставщиков:

1. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения».
2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения».
3. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения».
4. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения»
5. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов».
6. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения».
7. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения».
8. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения».
9. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр».
10. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр».
11. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения».

Недостатки в этом разделе связаны с тем, что сотрудники организаций не всегда были вежливы с получателями услуг и между собой. Учитывая единичный характер данных замечаний, вероятно, ни в одной из организаций не идёт речь о систематической грубости или невежливости.

Недостатки в удовлетворённости условиями оказания услуг

Неудовлетворённость граждан условиями оказания услуг выявлено у 9 государственных поставщиков. При этом необходимо отметить, что в данном разделе, за исключением графика работы организации, замечания дублируются из других разделов. Исключение составляет претензия к ассортименту услуг, которая не вписывается в другие разделы. Выявленные недостатки отражены в таблице 7.

Таблица 7. Недостатки удовлетворённости условиями оказания услуг

Наименование организации	Недостатки:
1. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр»	Не устраивает график работы организации

2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения»	Не устраивает время работы группы
3. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Геронтологический центр»	Не устраивает график работы организации
4. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям»	Не устраивает график работы организации
5. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»	Не устраивает график работы организации
6. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения»	Не устраивает время работы группы
7. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Недостаточный ассортимент услуг
8. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский реабилитационный центр»	Отдельных получателей услуг не устраивает их ассортимент
9. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Отдельных получателей услуг не устраивает их ассортимент

Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы

В соответствии с выделенными в предыдущем пункте недостатками, рекомендуется:

1) Для решения проблем с отсутствием официального сайта у негосударственных поставщиков социальных услуг, а также его наполняемостью – рекомендуется силами Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры создать единый информационный ресурс, на котором будут располагаться странички негосударственных организаций и индивидуальных предпринимателей, входящих в реестр. Для создания страничек рекомендуется разработать единый шаблон. Странички будут заполняться представителями организаций / индивидуальных предпринимателей. Государственным поставщикам следует обратить внимание на организацию понятной навигации по сайту, удобного поиска информации, необходимости освещенности о событиях и проводимых мероприятиях в учреждениях.

2) При отсутствии помещения у индивидуального предпринимателя, который предоставляет услуги на дому, рекомендуется рассмотреть вопрос о возможности создания зоны приёма посетителей в квартире или ином доступном помещении, где разместить:

- стенд с необходимой информацией;
- кресла (стулья) и столик;
- графин с питьевой водой для обеспечения питьевого режима;
- табличку со шрифтом Брайля на двери;
- кресло-коляску.

Государственным поставщикам следует комплексно рассмотреть размещенные элементы навигации (таблички, указатели, визуальные и звуковые ориентиры) для удобства и надежной ориентации в помещениях.

3) Негосударственным поставщикам следует обратить внимание на те условия открытости и доступности информации, комфортности и доступности для инвалидов, которые могут быть выполнены в том числе и при отсутствии собственного помещения:

вместо информационного стенда может быть использована папка с наличием всех необходимых материалов, которая привозится к потенциальному получателю услуг на дом. В этом случае при проведении НОК предъявляются эти материалы. При оценке удовлетворённости для надомной формы обслуживания, в анкету вносятся соответствующие правки;

обучить сотрудника жестовому языку, либо заключить договор с организацией, предоставляющей услуги сурдо/тифлосурдоперевода о возможности предоставления таких услуг;

сотрудникам, оказывающим услуги на дому получателя услуг, пройти инструктаж по сопровождению инвалидов;

Департаменту социальной защиты рекомендуется рассмотреть возможность организации централизованного обучения для представителей поставщиков социальных услуг русскому жестовому языку и оказанию помощи по сопровождению инвалидов.

Государственным поставщикам следует дооборудовать помещения организаций и прилегающие территории с учетом доступности для инвалидов и обеспечить в полной мере условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Анализ лучших практик (в разрезе каждого критерия независимой оценки качества условий оказания услуг) в организациях социального обслуживания, получивших по итогам независимой оценки высшие баллы; применения инновационных технологий в сфере социального обслуживания

1. По критерию открытости и доступности информации, наиболее высокие баллы (100,0 баллов) получили 49 поставщиков социальных услуг, из них: государственных – 34, негосударственных – 15:

1. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения».
2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения».
3. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения».
4. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения».
5. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения».
6. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения».
7. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Излучинский дом-интернат».
8. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов».
9. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения».
10. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов».
11. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов».
12. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский реабилитационный центр».
13. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения».
14. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения».
15. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр».
16. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения».
17. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр».
18. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов».
19. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения».
20. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних».
21. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский реабилитационный центр».
22. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Геронтологический центр».

23. Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа -Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр».
24. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа— Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения».
25. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения».
26. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства».
27. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям».
28. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский реабилитационный центр».
29. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов».
30. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям».
31. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения».
32. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения».
33. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей».
34. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям».
35. Индивидуальный предприниматель Курамшина Лилия Ринатовна.
36. Автономная некоммерческая организация «Центр предоставления социально-полезных услуг «Душевные люди».
37. Индивидуальный предприниматель Аминова Оксана Рафисовна.
38. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Помощь без границ».
39. Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила».
40. Индивидуальный предприниматель Ахметгалиева Марина Сабировна.
41. Индивидуальный предприниматель Тюменцева Анастасия Алексеевна.
42. Индивидуальный предприниматель Иванова Надежда Федоровна.
43. Индивидуальный предприниматель Бондаренко Наталья Петровна.
44. Автономная некоммерческая организация «Центр комплексной социальной помощи гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Территория помощи».
45. Индивидуальный предприниматель Ерёмина Анастасия Витальевна.
46. Ассоциация Медико-социальной помощи «Наджа Альянс».
47. Индивидуальный предприниматель Кулебякина Алла Николаевна.
48. Индивидуальный предприниматель Жидоморов Алексей Геннадьевич.
49. Индивидуальный предприниматель Замахайлова Римма Ильсуровна.

2. По критерию комфортности условий, наиболее высокие баллы (100,0 баллов) получили 52 поставщика социальных услуг, из них: государственных – 23, негосударственных – 29:

1. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения».
2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения».
3. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения».
4. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Излучинский дом-интернат».
5. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов».
6. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа- Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов».
7. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов».
8. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский реабилитационный центр».

9. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения».
10. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр».
11. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения».
12. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр».
13. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов».
14. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения».
15. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский реабилитационный центр».
16. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Геронтологический центр».
17. Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр».
18. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения».
19. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства».
20. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям».
21. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Сургутский реабилитационный центр».
22. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов».
23. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям».
24. Индивидуальный предприниматель Курамшина Лилия Ринатовна.
25. Индивидуальный предприниматель Кулдашева Малохат Сулаймоновна.
26. Индивидуальный предприниматель Самарская Татьяна Васильевна.
27. Автономная некоммерческая организация «Центр предоставления социально-полезных услуг «Душевные люди».
28. Индивидуальный предприниматель Щербинин Константин Николаевич.
29. Индивидуальный предприниматель Аминова Оксана Рафисовна.
30. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Помощь без границ».
31. Индивидуальный предприниматель Федоренко Галина Федоровна.
32. Индивидуальный предприниматель Тюменцева Анастасия Алексеевна.
33. Индивидуальный предприниматель Иванова Надежда Федоровна.
34. Индивидуальный предприниматель Чижова Кристина Дмитриевна.
35. Индивидуальный предприниматель Бочкарева Валентина Владимировна.
36. Индивидуальный предприниматель Глухова Оксана Сергеевна.
37. Индивидуальный предприниматель Денисова Анна Владимировна.
38. Индивидуальный предприниматель Бондаренко Наталья Петровна.
39. Автономная некоммерческая организация «Центр комплексной социальной помощи гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Территория помощи».
40. Индивидуальный предприниматель Ерёмкина Анастасия Витальевна.
41. Ассоциация Медико-социальной помощи «Наджа Альянс».
42. Индивидуальный предприниматель Кулебякина Алла Николаевна.
43. Индивидуальный предприниматель Жидоморов Алексей Геннадьевич.
44. Индивидуальный предприниматель Дармороз Татьяна Леонидовна.
45. Индивидуальный предприниматель Донина Елена Ивановна.
46. Индивидуальный предприниматель Замахайлова Римма Ильсуровна.
47. Индивидуальный предприниматель Морозова Анна Николаевна.
48. Индивидуальный предприниматель Терехова Людмила Владимировна.
49. Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич.
50. Индивидуальный предприниматель Меняйленко Алексей Сергеевич.
51. Индивидуальный предприниматель Моисеева Виктория Владимировна.
52. Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Абиликс».

3. По критерию доступности услуг для инвалидов, наиболее высокие баллы (100,0 баллов) получили 27 государственных поставщиков. Негосударственные поставщики с высокими баллами отсутствуют.

1. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения».

2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения».

3. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения».

4. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения».

5. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр».

6. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения».

7. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения».

8. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

9. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения».

10. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа- Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов».

11. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения».

12. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский реабилитационный центр».

13. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения».

14. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения».

15. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр».

16. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

17. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Советский реабилитационный центр».

18. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Геронтологический центр».

19. Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа -Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр».

20. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа— Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения».

21. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям».

22. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Сургутский реабилитационный центр».

23. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов».

24. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям».

25. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения».

26. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей».

27. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения».

4. По критерию доброжелательности и вежливости, наиболее высокие баллы (100,0 баллов) получили 74 поставщика социальных услуг, из них: государственных – 31, негосударственных – 43:

1. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения».

2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения».
3. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр».
4. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения».
5. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения».
6. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр».
7. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Излучинский дом-интернат».
8. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ниженвартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов».
9. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ниженвартовский комплексный центр социального обслуживания населения».
10. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ниженвартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения».
11. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ниженвартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов».
12. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский реабилитационный центр».
13. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения».
14. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр».
15. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов».
16. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения».
17. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних».
18. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский реабилитационный центр».
19. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Геронтологический центр».
20. Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр».
21. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения».
22. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения».
23. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства».
24. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям».
25. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский реабилитационный центр».
26. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов».
27. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям».
28. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения».
29. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения».
30. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей».
31. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям».
32. Индивидуальный предприниматель Курамшина Лилия Ринатовна.
33. Индивидуальный предприниматель Валеев Артур Салаватович.
34. Индивидуальный предприниматель Лобов Александр Анатольевич.

35. Индивидуальный предприниматель Кулдашева Малохат Сулаймоновна.
36. Индивидуальный предприниматель Марагина Эльза Александровна.
37. Индивидуальный предприниматель Самарская Татьяна Васильевна.
38. Индивидуальный предприниматель Дорофеева Елена Петровна.
39. Автономная некоммерческая организация «Центр предоставления социально-полезных услуг «Душевные люди».
40. Индивидуальный предприниматель Щербинин Константин Николаевич.
41. Индивидуальный предприниматель Аминова Оксана Рафисовна.
42. Общество с ограниченной ответственностью «Любава».
43. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Помощь без границ».
44. Индивидуальный предприниматель Федоренко Галина Федоровна.
45. Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила».
46. Индивидуальный предприниматель Ахметгалиева Марина Сабировна.
47. Индивидуальный предприниматель Тюменцева Анастасия Алексеевна.
48. Индивидуальный предприниматель Иванова Надежда Федоровна.
49. Индивидуальный предприниматель Чижова Кристина Дмитриевна.
50. Индивидуальный предприниматель Бочкарева Валентина Владимировна.
51. Индивидуальный предприниматель Глухова Оксана Сергеевна.
52. Индивидуальный предприниматель Андрианова Анна Геннадьевна.
53. Индивидуальный предприниматель Денисова Анна Владимировна.
54. Индивидуальный предприниматель Бондаренко Наталья Петровна.
55. Индивидуальный предприниматель Пасункина Татьяна Юрьевна.
56. Автономная некоммерческая организация «Центр комплексной социальной помощи гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Территория помощи».
57. Индивидуальный предприниматель Ерёмина Анастасия Витальевна.
58. Ассоциация Медико-социальной помощи «Наджа Альянс».
59. Индивидуальный предприниматель Кулебякина Алла Николаевна.
60. Индивидуальный предприниматель Жидоморов Алексей Геннадьевич.
61. Индивидуальный предприниматель Дармороз Татьяна Леонидовна.
62. Индивидуальный предприниматель Донина Елена Ивановна.
63. Индивидуальный предприниматель Замахайлова Римма Ильсуровна.
64. Индивидуальный предприниматель Хмелевский Данила Евгеньевич.
65. Индивидуальный предприниматель Бизина Инна Сергеевна.
66. Индивидуальный предприниматель Староста Ирина Григорьевна.
67. Индивидуальный предприниматель Морозова Анна Николаевна.
68. Индивидуальный предприниматель Терехова Людмила Владимировна.
69. Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич.
70. Индивидуальный предприниматель Меняйленко Алексей Сергеевич.
71. Индивидуальный предприниматель Моисеева Виктория Владимировна.
72. Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Радуга».
73. Индивидуальный предприниматель Уклеин Александр Викторович.
74. Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Абиликс».

5. По критерию удовлетворённости условиями оказания услуг, наиболее высокие баллы (100,0 баллов) получили 70 поставщиков социальных услуг, из них: государственных – 27, негосударственных – 43:

1. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения».
2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения».
3. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения».
4. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр».
5. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения».
6. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения».
7. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения».
8. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Излучинский дом-интернат».

9. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов».
10. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения».
11. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов».
12. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов».
13. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский реабилитационный центр».
14. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр».
15. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения».
16. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр».
17. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов».
18. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения».
19. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних».
20. Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр».
21. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения».
22. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства».
23. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский реабилитационный центр».
24. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов».
25. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения».
26. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей».
27. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям».
28. Индивидуальный предприниматель Курамшина Лилия Ринатовна.
29. Индивидуальный предприниматель Валеев Артур Салаватович.
30. Индивидуальный предприниматель Лобов Александр Анатольевич.
31. Индивидуальный предприниматель Кулдашева Малохат Сулаймоновна.
32. Индивидуальный предприниматель Марагина Эльза Александровна.
33. Индивидуальный предприниматель Самарская Татьяна Васильевна.
34. Индивидуальный предприниматель Дорофеева Елена Петровна.
35. Автономная некоммерческая организация «Центр предоставления социально-полезных услуг «Душевные люди».
36. Индивидуальный предприниматель Щербинин Константин Николаевич.
37. Индивидуальный предприниматель Аминова Оксана Рафисовна.
38. Общество с ограниченной ответственностью «Любава».
39. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Помощь без границ».
40. Индивидуальный предприниматель Федоренко Галина Федоровна.
41. Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила».
42. Индивидуальный предприниматель Ахметгалиева Марина Сабиоровна.
43. Индивидуальный предприниматель Тюменцева Анастасия Алексеевна.
44. Индивидуальный предприниматель Иванова Надежда Федоровна.
45. Индивидуальный предприниматель Чижова Кристина Дмитриевна.
46. Индивидуальный предприниматель Бочкарева Валентина Владимировна.
47. Индивидуальный предприниматель Глухова Оксана Сергеевна.
48. Индивидуальный предприниматель Андрианова Анна Геннадьевна.
49. Индивидуальный предприниматель Денисова Анна Владимировна.
50. Индивидуальный предприниматель Бондаренко Наталья Петровна.

51. Индивидуальный предприниматель Пасункина Татьяна Юрьевна.
52. Автономная некоммерческая организация «Центр комплексной социальной помощи гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Территория помощи».
53. Индивидуальный предприниматель Ерёмкина Анастасия Витальевна.
54. Ассоциация Медико-социальной помощи «Наджа Альянс».
55. Индивидуальный предприниматель Кулебякина Алла Николаевна.
56. Индивидуальный предприниматель Жидоморов Алексей Геннадьевич.
57. Индивидуальный предприниматель Дармороз Татьяна Леонидовна.
58. Индивидуальный предприниматель Донина Елена Ивановна.
59. Индивидуальный предприниматель Замахайлова Римма Ильсуровна.
60. Индивидуальный предприниматель Хмелевский Данила Евгеньевич.
61. Индивидуальный предприниматель Бизина Инна Сергеевна.
62. Индивидуальный предприниматель Староста Ирина Григорьевна.
63. Индивидуальный предприниматель Морозова Анна Николаевна.
64. Индивидуальный предприниматель Терехова Людмила Владимировна.
65. Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич.
66. Индивидуальный предприниматель Меняйленко Алексей Сергеевич.
67. Индивидуальный предприниматель Моисеева Виктория Владимировна.
68. Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Радуга».
69. Индивидуальный предприниматель Уклеин Александр Викторович.
70. Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Абиликс».

Рейтинг организаций социального обслуживания

Наиболее высокие места в рейтинге заняли государственные поставщики социальных услуг. На первом месте оказались ГОСУДАРСТВЕННЫЕ поставщики социальных услуг, **набравшие итоговую оценку 100 баллов (7 поставщиков):**

1. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов».
2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа- Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов».
3. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский реабилитационный центр».
4. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов».
5. Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр».
6. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский реабилитационный центр».
7. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов».

На второе место вышли поставщики, набравшие 99,99 баллов (6 поставщиков):

1. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения».
2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения».
3. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения».
4. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения».
5. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям».
6. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям».

Третью позицию занимают поставщики, которые набрали 99, 98 балла (2 поставщика):

1. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»
2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа— Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»

Наименее высокие результаты, которые, однако являются высокими в градации, применяемой на сайте bus.gov.ru, показали следующие государственные поставщики:

1. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения» – 97,60 балла;
2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения» – 97,57 балла;
3. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства» – 97,20 балла.
4. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» – 96,36 баллов;
5. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр» – 96,14 баллов.

Среди НЕГОСУДАРСТВЕННЫХ поставщиков наивысших результаты показали:

- 1 место** – Индивидуальный предприниматель Чижова Кристина Дмитриевна – 98,62 балла;
- 2 место** – получили 2 поставщика, набравшие по 97,60 балла – Индивидуальный предприниматель Тюменцева Анастасия Алексеевна и Индивидуальный предприниматель Жидоморов Алексей Геннадьевич;
- 3 место** – Меняйленко Алексей Сергеевич – 96,61 балла.

Наименьшие результаты, которые, однако являются выше среднего в градации, применяемой на сайте bus.gov.ru, показали следующие негосударственные поставщики:

- Индивидуальный предприниматель Валева Артур Салаватович – 65,60 балла;

Индивидуальный предприниматель Дорофеева Елена Петровна – 61,60 балла;
Индивидуальный предприниматель Пасункина Татьяна Юрьевна – 61,60 балла.

Поставщики, показавшие итоговый результат по всем 5 критериям, **средний, ниже среднего и неудовлетворительный** отсутствуют.

Таблица 8. Рейтинг поставщиков социальных услуг

№ п/п	Наименование поставщика социальных услуг	Итоговый балл	Место в рейтинге
1.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	1
2.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»	100	1
3.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский реабилитационный центр»	100	1
4.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	1
5.	Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр»	100	1
6.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский реабилитационный центр»	100	1
7.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»	100	1
8.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,99	2
9.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,99	2
10.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,99	2
11.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,99	2
12.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям»	99,99	2
13.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»	99,99	2
14.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,98	3
15.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,98	3
16.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	99,97	4
17.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр»	99,97	4
18.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский реабилитационный центр»	99,97	4
19.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,96	5
20.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр»	99,96	5
21.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Геронтологический центр»	99,96	5
22.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,96	5
23.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям»	99,95	6

24.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр»	99,94	7
25.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	99,94	7
26.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	99,92	8
27.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	99,91	9
28.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,90	10
29.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	99,89	11
30.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,75	12
31.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Излучинский дом-интернат»	98,80	13
32.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,80	13
33.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,80	13
34.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр»	98,80	13
35.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,77	14
36.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,70	15
37.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	98,66	16
38.	Индивидуальный предприниматель Чижова Кристина Дмитриевна	98,62	17
39.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,60	18
40.	Индивидуальный предприниматель Тюменцева Анастасия Алексеевна	97,60	18
41.	Индивидуальный предприниматель Жидоморов Алексей Геннадьевич	97,60	18
42.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	97,57	19
43.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»	97,20	20
44.	Индивидуальный предприниматель Меньяленко Алексей Сергеевич	96,61	21
45.	Автономная некоммерческая организация «Центр предоставления социально-полезных услуг «Душевные люди»	96,40	22
46.	Индивидуальный предприниматель Иванова Надежда Федоровна	96,40	22
47.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	96,36	23
48.	Индивидуальный предприниматель Щербинин Константин Николаевич	96,32	24
49.	Индивидуальный предприниматель Ахметгалиева Марина Сабировна	96,30	25
50.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр»	96,14	26
51.	Индивидуальный предприниматель Аминова Оксана Рафисовна	95,60	27

52.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Помощь без границ»	95,60	27
53.	Индивидуальный предприниматель Кулебякина Алла Николаевна	95,60	27
54.	Индивидуальный предприниматель Ерёмкина Анастасия Витальевна	95,20	28
55.	Автономная некоммерческая организация «Центр комплексной социальной помощи гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Территория помощи»	94,80	29
56.	Индивидуальный предприниматель Дармороз Татьяна Леонидовна	94,41	30
57.	Индивидуальный предприниматель Бондаренко Наталья Петровна	94,40	31
58.	Индивидуальный предприниматель Кулдашева Малохат Сулаймоновна	94,28	32
59.	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Абиликс»	93,22	33
60.	Индивидуальный предприниматель Донина Елена Ивановна	92,83	34
61.	Ассоциация Медико-социальной помощи «Наджа Альянс»	92,80	35
62.	Индивидуальный предприниматель Терехова Людмила Владимировна	91,84	36
63.	Индивидуальный предприниматель Курамшина Лилия Ринатовна	91,60	37
64.	Индивидуальный предприниматель Денисова Анна Владимировна	88,60	38
65.	Индивидуальный предприниматель Федоренко Галина Федоровна	88,49	39
66.	Индивидуальный предприниматель Бочкарева Валентина Владимировна	88,05	40
67.	Индивидуальный предприниматель Самарская Татьяна Васильевна	87,96	41
68.	Индивидуальный предприниматель Замахайлова Римма Ильсуровна	87,60	42
69.	Индивидуальный предприниматель Морозова Анна Николаевна	86,46	43
70.	Индивидуальный предприниматель Глухова Оксана Сергеевна	86,43	44
71.	Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила»	84,40	45
72.	Индивидуальный предприниматель Андрианова Анна Геннадьевна	82,63	46
73.	Индивидуальный предприниматель Староста Ирина Григорьевна	80,05	47
74.	Индивидуальный предприниматель Лобов Александр Анатольевич	79,80	48
75.	Индивидуальный предприниматель Марагина Эльза Александровна	77,81	49
76.	Индивидуальный предприниматель Моисеева Виктория Владимировна	76,80	50
77.	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Радуга»	76,40	51
78.	Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич	75,60	52
79.	Индивидуальный предприниматель Хмельевский Данила Евгеньевич	72,63	53
80.	Общество с ограниченной ответственностью «Любава»	70,75	54
81.	Индивидуальный предприниматель Уклесин Александр Викторович	66,60	55
82.	Индивидуальный предприниматель Бизина Инна Сергеевна	66,00	56
83.	Индивидуальный предприниматель Валеев Артур Салаватович	65,60	57
84.	Индивидуальный предприниматель Дорофеева Елена Петровна	61,60	58
85.	Индивидуальный предприниматель Пасункина Татьяна Юрьевна	61,60	58
ИТОГО (средний результат по сфере социального обслуживания)		92,76	-

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

В 2022 году независимая оценка качества условий оказания услуг поставщиками социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – независимая оценка) проведена в отношении 85 организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

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

Источниками информации для проведения независимой оценки являются:

- официальные сайты поставщиков социальных услуг в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;
- информационные стенды в помещениях поставщиков социальных услуг;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
- результаты изучения условий оказания услуг поставщиков социальных услуг (посещение организаций, наблюдение);
- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг.

Для получения итоговых результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг осуществлен опрос граждан-получателей социальных услуг.

Так, для получения итоговых результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, опросом охвачено 20 150 респондентов.

Результаты проведенного исследования в 2022 году, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 85 поставщиками социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, дают основания сделать следующие выводы по каждому общему критерию:

Средние значения показателей (по всем 85 поставщикам социального обслуживания) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

Значения критериев НОК для организаций социального обслуживания ХМАО-Югры довольно высоки. Итоговый балл по всем поставщикам составил 92,76. Наиболее высокие значения принимают критерии доброжелательности и вежливости и удовлетворенности условиями оказания услуг (99,98 балла). Далее следуют критерии комфортности условий (95,99 балла) открытости и доступности информации (90,05 балла). Наименьшее значение принимает критерий доступности для инвалидов (77,81 балла).

Средние значения показателей (по 42 государственным поставщикам) по каждому критерию независимой оценки составляют:

«Открытость и доступность информации об организации» - 99,98 балла (из 100 возможных);
«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 99,90 балла;
«Доступность услуг для инвалидов» - 97,22 балла;
«Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 99,97 баллов;
«Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,96 балла.

Средние значения показателей (по 43 негосударственным поставщикам) по каждому критерию независимой оценки составляют:

«Открытость и доступность информации об организации» - 80,35 балла (из 100 возможных);
«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 92,17 балла;
«Доступность услуг для инвалидов» - 58,86 балла;
«Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 100 баллов;
«Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 100 баллов.

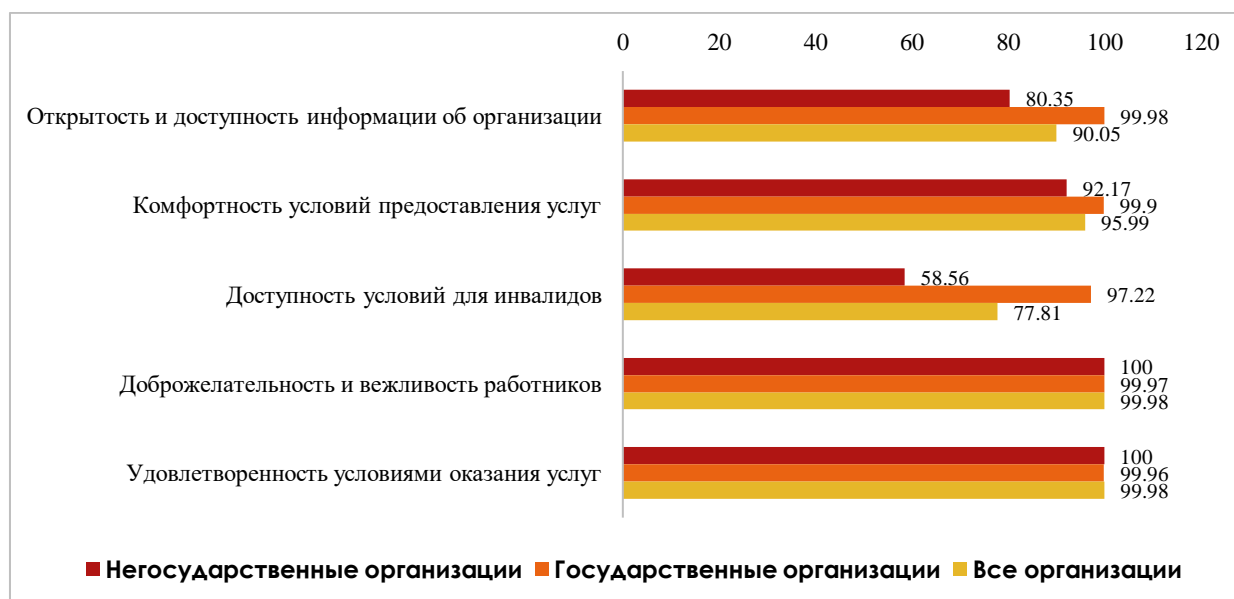


Рисунок 9. Диаграмма средние значение по критериям НОК в целом по всем поставщикам, в разрезе государственных и негосударственных поставщиков, средний балл

Среднее значение по отрасли (85 поставщиков) составляет 92,76 балла, при этом среднее значение по государственным поставщикам (42 организации) составляет 99,40 балла, по негосударственным организациям (43 поставщика) составляет 86,28 балла (рисунок 15).

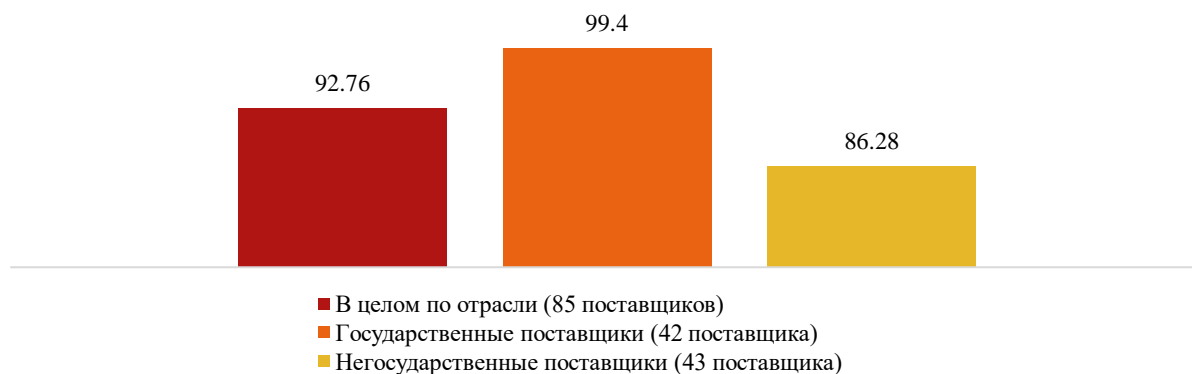


Рисунок 15. Диаграмма средние значение по отрасли (в целом по всем поставщикам), в разрезе государственных и негосударственных поставщиков, средний балл

Средние баллы по 3 критериям независимой оценки качества выше у государственных организаций социального обслуживания, чем у негосударственных, особенно сильное различие по критериям «Открытость и доступность информации об организации» и «Доступность услуг для инвалидов». По критериям доброжелательности и вежливости работников, удовлетворённости условиями оказания услуг различия между значениями незначительны.

По результатам независимой оценки в 2022 году показатель оценки качества в среднем по отрасли социального обслуживания в регионе по пяти общим критериям составляет 92,76 балла, что незначительно ниже, чем в 2021 году (92,97) балла, что объясняется участием в независимой оценке качества негосударственных поставщиков, оказывающими услуги на дому у граждан и не имеющими помещения.

Полученные результаты отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг.