

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЦЕНТР ГУМАНИТАРНЫХ, СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ
И ПОЛИТИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ – 2»
(ООО «ГЭПИЦентр-2»)

УДК: 303.424(571.122)::[369.8]

Рег. № _____

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «ГЭПИЦентр-2»

_____ В.В. Дрягин

«____» _____ 2019 г.

М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

по итогам оказания 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 2019 году

государственный контракт № ГК-06/19 от «07» мая 2019 г.

(итоговый)

Руководитель

И.Б. Соловейкина

Ханты-Мансийск 2019

СОДЕРЖАНИЕ

<u>ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ</u>	3 стр.
<u>ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ</u>	4 стр.
<u>ВВЕДЕНИЕ</u>	5 стр.
<u>1 Содержание работ по сбору и анализу информации</u>	9 стр.
<u>2 Численность выборочной совокупности (единиц наблюдения)</u>	11 стр.
<u>3 Порядок расчета значений показателей оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания</u>	13 стр.
<u>4 Результаты независимой оценки качества в 2019 году</u>	14 стр.
<u>4.1 Открытость и доступность информации об организациях социального обслуживания</u>	14 стр.
<u>4.2 Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</u>	16 стр.
<u>4.3 Доступность услуг для инвалидов</u>	20 стр.
<u>4.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций</u>	23 стр.
<u>4.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг</u>	26 стр.
<u>5 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания</u>	29 стр.
<u>6 Основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг</u>	36 стр.
<u>7 Анализ лучших практик в организациях социального обслуживания, получивших по итогам независимой оценки высшие баллы</u>	45 стр.
<u>8 Выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы социального обслуживания</u>	47 стр.
<u>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</u>	50 стр.
ПРИЛОЖЕНИЕ А, Б - отдельным томом	

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем отчете применяют следующие термины с соответствующими определениями:

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

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ

В настоящем отчете применяются следующие сокращения и обозначения:

г. – год

ГЭПИЦентр-2 – Центр гуманитарных, социально-экономических и политических исследований – 2

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

др. – другое

КЦСОН – комплексный центр социального обслуживания населения

Лица БОМЖ – лица без определенного места жительства

НОК – независимая оценка качества

ОВ – ограниченные возможности

РФ – Российская Федерация

см. – смотри

табл. – таблица

ХМАО-Югра – Ханты-Мансийский автономный округ – Югра

НПА – нормативные правовые акты

П 1.1 – соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ

П 1.1.1 – объем информации, размещение которой на сайте установлено НПА, материалов/ единиц информации

П 1.1.2 – объем информации, размещение которой на стенде установлено НПА, материалов/ единиц информации

П 1.2 – наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

П 1.3 – доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации

П 1.3.1 – число получателей услуг, удовлетворенных информацией на стендах в помещении

П 1.3.2 – число получателей услуг, удовлетворенных информацией на официальном сайте

П 2.1 – обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

П 2.2 – время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)

П 2.3 – доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

П 3.1 – оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

П 3.2 – обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

П 3.3 – доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

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

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

П 4.3 – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия

П 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)

П 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)

П 5.3 – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с государственным контрактом от 07 мая 2019 г. № ГК-06/19 по заказу Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в мае-августе 2019 г. ООО «ГЭПИЦентр-2» провело сбор и обобщение информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2019 году.

Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования

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

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

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

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

Цель и задачи исследования

Целями настоящего исследования являлись:

- 1) повышение качества деятельности организаций социального обслуживания ХМАО-Югры;
- 2) улучшение информированности получателей социальных услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания ХМАО-Югры.

Для достижения поставленных целей решению подлежали следующие исследовательские задачи:

- 1) получение информации об организации, о качестве предоставления социальных услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.
- 2) интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.
- 3) формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания.

Объект и предмет исследования

Объектом исследования являлись 48 организаций социального обслуживания ХМАО-Югры, подлежащих независимой оценке качества в 2019 году (подробнее см. табл. 1);

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

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

Описание методов сбора первичной информации

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

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

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

- *телефонный опрос* - индивидуальное формализованное интервью с респондентом с использованием специального программного обеспечения для «бесбумажной» технологии САТИ¹-опросов по стандартизированной анкете. Ответы респондентов фиксируются САТИ-оператором по строго определенным правилам и вносятся непосредственно в центральную базу данных.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1 Содержание работ по сбору и анализу информации

Исследование в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2019 году включало в себя следующие работы по сбору и обобщению информации (см. стр. 5, табл. 1 Приложения Б).

Анализ официального сайта организации социального обслуживания по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях. Дистанционно осуществлено оценивание содержания и технологических характеристик официальных сайтов организаций социального обслуживания региона. Анализ содержания сайтов организаций проводился через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса каждой организации с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, ссылок и коммуникационных сервисов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителей, в том числе инвалидов по зрению. При анализе официального сайта на соответствие информации о деятельности организации установленным нормативными правовым актам, доступности альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению были использованы программы для чтения с экрана компьютера, предназначенные для людей с ослабленным зрением, рекомендованные Министерством здравоохранения РФ: бесплатная программа экранного доступа NVDA и JAWS (Job Access With Speech, и следующие нормативные документы:

- статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»;

- ГОСТ Р 52872-2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

Оценка содержания информационных стендов по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях. Осуществлено очное обследование стендов организаций социального обслуживания, содержащих информацию для получателей услуг, путем просмотра содержимого каждого из них. Зафиксированы наличие соответствующих текстов, документов, качество их содержания, удобство доступа к информации для посетителей организации социального обслуживания, в том числе инвалидов. При оценке содержания информационных стендов на соответствие информации о деятельности организации установленным НПА и ее доступности для инвалидов были использованы следующие нормативные документы:

- статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- статья 14 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

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

- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения».

Эксперимент «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров». Осуществлена оценка практики оказания персоналом организаций помощи гражданам, имеющим одну из

форм инвалидности (инвалиды опорно-двигательного аппарата, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор) и маломобильных граждан по устранению физических барьеров (пороги, ступени) на пути к месту оказания услуг на входе и в зоне целевого назначения зданий. Оценивание происходило очно, без раскрытия личности и фактической цели «получателя» услуг. При проведении эксперимента было использовано учебно-методическое пособие «Организация обучения (инструктирования) сотрудников организаций социального обслуживания по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи».

Натурные наблюдения для выявления реальной ситуации, существующей в организации социального обслуживания. Осуществлено выявление:

- уровня обеспечения комфортных условий предоставления услуг (очно, в том числе см. п. «Оценка содержания информационных стендов по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях» настоящего раздела);

- наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (дистанционно, в том числе см. п. «Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами» настоящего раздела);

- уровня обеспечения доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг (очно, в том числе см. п. «Эксперимент «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров» настоящего раздела). Натурные наблюдения осуществлены с привлечением представителей общественных организаций инвалидов; волонтеров (граждан, признанных инвалидами, и маломобильных граждан); специалистов, имеющих специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов и маломобильных граждан.

При проведении натурных наблюдений по оценке комфортности условий предоставления услуг и доступности для инвалидов помещений и услуг были использованы следующие НПА:

- СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001;

- СП 2.1.2.3358-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания».

Выявление мнений граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания. Осуществлено выявление мнений граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания ХМАО-Югры в целях определения удовлетворенности граждан, являющихся получателями услуг, условиями оказания услуг этими организациями. Выявлению мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг проведено в соответствии с приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

2 Численность выборочной совокупности (единиц наблюдения)

Численность единиц наблюдения настоящего эмпирического исследования определена Заказчиком и составила 48 организаций социального обслуживания населения региона.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнений граждан формируется для каждой организации социального обслуживания в зависимости от общей численности получателей услуг (генеральной совокупности) в данной организации в течение 2018 года. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации. Таким образом, опросом было охвачено 17914 респондентов, в том числе по способам сбора первичной информации:

1) анкетирование получателей услуг (в том числе онлайн анкетирование) – 12 356 респондентов;

2) интервьюирование получателей услуг – 3 768 респондентов;

3) телефонный опрос получателей услуг – 1 790 респондентов.

Распределение фактической выборки в разрезе организаций социального обслуживания ХМАО-Югры приведено в табл. 1.

Таблица – 1 Распределение генеральной и выборочной совокупностей респондентов в разрезе организаций социального обеспечения населения ХМАО-Югры, в абс. значении, ед.

№ п/п	Наименование организации	Количество получателей услуг за 2018 год (генеральная совокупность)	Количество опрошенных получателей услуг (выборочная совокупность)	Объем выборочной совокупности, %
1	БУ ХМАО-Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	8 986	604	6,7%
2	БУ ХМАО-Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»	7 241	603	8,3%
3	БУ ХМАО-Югры «Иангепасский комплексный центр социального обслуживания населения»	8 145	602	7,4%
4	БУ ХМАО-Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения»	2 303	603	26,2%
5	БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения»	17 075	604	3,5%
6	БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	9 845	612	6,2%
7	БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения»	14 569	604	4,1%
8	БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	16 990	605	3,6%
9	БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	96	40	41,7%
10	БУ ХМАО-Югры «Психоневрологический интернат» *	514	281	54,7%
11	БУ ХМАО-Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения»	14 036	601	4,3%
12	БУ ХМАО-Югры «Няганский центр социальной помощи семье и детям»	240	97	40,4%
13	БУ ХМАО-Югры «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	955	386	40,4%
14	БУ ХМАО-Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	8 628	602	7,0%
15	БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения»	6 804	604	8,9%
16	БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	25 750	601	2,3%
17	БУ ХМАО-Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения»	9 984	602	6,0%
18	БУ ХМАО-Югры «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения»	6 155	631	10,3%
19	БУ ХМАО-Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения»	5 988	603	10,1%
20	БУ ХМАО-Югры «Советский дом-интернат для	128	52	40,6%

№ п/п	Наименование организации	Количество получателей услуг за 2018 год (генеральная совокупность)	Количество опрошенных получателей услуг (выборочная совокупность)	Объем выборочной совокупности, %
	престарелых и инвалидов»			
21	БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения»	8 759	602	6,9%
22	БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский районный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	54	22	40,7%
23	БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	159	65	40,9%
24	БУ ХМАО-Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения»	4 429	601	13,6%
25	БУ ХМАО-Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	15 092	601	4,0%
26	БУ ХМАО-Югры «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	810	326	40,2%
27	БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	1 213	486	40,1%
28	БУ ХМАО-Югры «Нижевартовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	1 686	603	35,8%
29	БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	836	337	40,3%
30	БУ ХМАО-Югры «Радужинский комплексный центр социального обслуживания населения»	2 985	665	22,3%
31	БУ ХМАО-Югры «Радужинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	749	332	44,3%
32	БУ ХМАО-Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	2 100	814	38,8%
33	БУ ХМАО-Югры «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	1 130	454	40,2%
34	БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»	850	346	40,7%
35	БУ ХМАО-Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»	10 665	983	9,2%
36	БУ ХМАО-Югры «Урайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	979	402	41,1%
37	ООО «Клиника современной медицины»	23	9	39,1%
38	АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея»	52	21	40,4%
39	ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей» *	16	10	62,5%
40	АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс»	12	5	41,7%
41	Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ»	81	31	38,3%
42	Региональный благотворительный фонд «Лучик света»	292	118	40,4%
43	ООО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм»	93	37	39,8%
44	АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие"	14	5	35,7%
45	РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь»	116	47	40,5%
46	АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение»	51	21	41,2%
47	ООО «Академия» Центр здоровья и развития»	38	28	73,7%
48	ООО «Веста»	14	6	42,9%
Всего		217 730	17914	

* - «Закрытые» для посещения учреждения.

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

Для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы для каждой сферы установлены пять критериев оценки качества (см. табл. 2). Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, осуществляется на основании Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н (см. стр. 11, табл. 2 Приложения Б). Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах, представлен в табл. 3 на стр. 22 Приложения Б.

Таблица – 2 Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
2.	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации
		2.2. Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
3.	Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	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)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		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)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг

4 Результаты независимой оценки качества в 2019 году

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

4.1 Открытость и доступность информации об организациях социального обслуживания

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и на информационных стендах организаций социального обслуживания ХМАО-Югры, подлежащих оценке в 2019 году, а также значения показателей уровня удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации об этих организациях социального обслуживания по результатам опроса получателей услуг.

В табл. 4 на стр. 24 в Приложении Б представлены сведения о наличии (объеме) информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций, по результатам наблюдений.

В табл. 5 на стр. 29 в Приложении Б представлены сведения о наличии (объеме) информации об организациях социального обслуживания, размещенной на их официальных сайтах.

В табл. 6 на стр. 34 в Приложении Б представлены сведения о наличии на официальных сайтах организаций социального обслуживания функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

- 1) абонентского номера телефона (по результатам эксперимента);
- 2) адреса электронной почты (по результатам эксперимента);
- 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.);
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- 6) иного дистанционного способа взаимодействия.

В табл. 7 на стр. 36 в Приложении Б представлены сведения о численности получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах и на официальных сайтах в сети «Интернет», полученных в результате опроса.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» 2 учреждения социального обслуживания получили максимальный балл: БУ ХМАО-Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» и БУ ХМАО-Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних». Из числа негосударственных поставщиков социальных услуг наибольшая оценка по данному критерию у Благотворительного фонда помощи нуждающимся «Добро без границ» - 91,9 бала (1 место среди негосударственных поставщиков социальных услуг и 36 место в общем рейтинге). Хуже всего обеспечена информационная открытость в негосударственной организации АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие" – учреждение набрало всего 63,28 балла из 100,00 возможных.

Табл. 3 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Открытость и доступность информации об организации» и расчет значения оценки в баллах по каждой из 48 организаций социального обслуживания ХМАО-Югры.

Таблица – 3 Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	П 1.1						П 1.2			П 1.3					Итого по критерию
		П 1.1.1.		П 1.1.2.		Значение П 1.1	Значение П 1.1 с учетом значимости	П 1.2.1.	Значение П 1.2	Значение П 1.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	П 1.3.1.	П 1.3.2.	Значение П 1.3	Значение П 1.3 с учетом значимости	
		Норматив	Факт	Норматив	Факт											
		19 ед.	от 0 до 19 ед.	17 ед.	от 0 до 17 ед.	100	30	4 и более способов	100	30			100	40	100	
1	БУ ХМАО-Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	19	19	17	17	100,0	30,0	5	100,0	30,0	52	52	52	100,0	40,0	100,0
2	БУ ХМАО-Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	19	19	17	17	100,0	30,0	5	100,0	30,0	814	814	812	99,9	40,0	100,0
3	БУ ХМАО-Югры «Психоневрологический интернат»	19	19	17	17	100,0	30,0	5	100,0	30,0	281	281	280	99,8	39,9	99,9
4	БУ ХМАО-Югры «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	19	19	17	17	100,0	30,0	4	100,0	30,0	454	454	452	99,8	39,9	99,9
5	БУ ХМАО-Югры «Лангепасский КЦСОН»	19	19	17	17	100,0	30,0	4	100,0	30,0	602	602	599	99,8	39,9	99,9
6	БУ ХМАО-Югры «Белоярский КЦСОН»	19	19	17	17	100,0	30,0	5	100,0	30,0	601	601	598	99,8	39,9	99,9
7	БУ ХМАО-Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»	18	18	16	16	100,0	30,0	5	100,0	30,0	983	982	979	99,7	39,9	99,9
8	БУ ХМАО-Югры «Кондинский районный КЦСОН»	19	19	17	17	100,0	30,0	4	100,0	30,0	601	601	594	99,4	39,8	99,8
9	БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	19	19	17	17	100,0	30,0	5	100,0	30,0	337	335	334	99,3	39,7	99,7
10	БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский районный КЦСОН»	19	19	17	17	100,0	30,0	4	100,0	30,0	605	603	596	99,1	39,6	99,6
11	БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	19	19	17	17	100,0	30,0	4	100,0	30,0	40	40	39	98,8	39,5	99,5
12	БУ ХМАО-Югры «Советский КЦСОН»	19	19	17	17	100,0	30,0	5	100,0	30,0	603	598	592	98,7	39,5	99,5
13	БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	19	19	17	17	100,0	30,0	5	100,0	30,0	486	485	474	98,7	39,5	99,5
14	БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский районный КЦСОН»	19	19	17	17	100,0	30,0	4	100,0	30,0	612	608	594	98,2	39,3	99,3
15	БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский КЦСОН»	19	19	17	17	100,0	30,0	4	100,0	30,0	604	598	586	98,0	39,2	99,2
16	БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский КЦСОН»	19	19	17	17	100,0	30,0	5	100,0	30,0	604	597	586	97,9	39,2	99,2
17	БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	19	19	17	17	100,0	30,0	5	100,0	30,0	603	596	584	97,8	39,1	99,1
18	БУ ХМАО-Югры «Югорский КЦСОН»	19	19	17	17	100,0	30,0	5	100,0	30,0	631	619	615	97,8	39,1	99,1
19	БУ ХМАО-Югры «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	19	19	17	16	97,1	29,1	4	100,0	30,0	386	386	384	99,7	39,9	99,0
20	БУ ХМАО-Югры «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	19	19	17	16	97,1	29,1	5	100,0	30,0	326	326	322	99,4	39,8	98,9
21	БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский КЦСОН»	19	19	17	17	100,0	30,0	4	100,0	30,0	602	597	572	97,1	38,8	98,8
22	БУ ХМАО-Югры «Урайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	18	18	16	16	100,0	30,0	5	100,0	30,0	402	400	378	96,8	38,7	98,7
23	БУ ХМАО-Югры «Няганский КЦСОН»	19	19	17	17	100,0	30,0	5	100,0	30,0	601	593	569	96,7	38,7	98,7
24	БУ ХМАО-Югры «Урайский КЦСОН»	19	19	17	16	97,1	29,1	5	100,0	30,0	602	600	590	98,8	39,5	98,7
25	БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский КЦСОН»	19	19	17	16	97,1	29,1	5	100,0	30,0	604	599	592	98,6	39,4	98,6
26	БУ ХМАО-Югры «Когалымский КЦСОН»	19	19	17	16	97,1	29,1	5	100,0	30,0	603	598	587	98,3	39,3	98,4

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	П 1.1						П 1.2			Число опрошенных получателей услуг	П 1.3				Итого по критерию
		П 1.1.1.		П 1.1.2.		Значение П 1.1	Значение П 1.1 с учетом значимости	П 1.2.1.	Значение П 1.2	Значение П 1.2 с учетом значимости		П 1.3.1.	П 1.3.2.	Значение П 1.3	Значение П 1.3 с учетом значимости	
		Норматив	Факт	Норматив	Факт											
		19 ед.	от 0 до 19 ед.	17 ед.	от 0 до 17 ед.	100	30	4 и более способов	100	30				100	40	
27	БУ ХМАО-Югры «Мегионский КЦСОН»	19	19	17	16	97,1	29,1	4	100,0	30,0	603	594	576	97,0	38,8	97,9
28	БУ ХМАО-Югры «Радужинский КЦСОН»	19	19	17	17	100,0	30,0	5	100,0	30,0	665	660	599	94,7	37,9	97,9
29	БУ ХМАО-Югры «Радужинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	19	19	17	15	94,1	28,2	5	100,0	30,0	332	331	324	98,6	39,5	97,7
30	БУ ХМАО-Югры «Березовский районный КЦСОН»	19	18	17	15	91,5	27,4	4	100,0	30,0	604	599	596	98,9	39,6	97,0
31	БУ ХМАО-Югры «Няганский центр социальной помощи семье и детям»	19	19	17	13	88,2	26,5	4	100,0	30,0	97	97	97	100,0	40,0	96,5
32	БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский районный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	19	19	17	17	100,0	30,0	5	100,0	30,0	22	21	19	90,9	36,4	96,4
33	БУ ХМАО-Югры «Октябрьский районный КЦСОН»	19	19	17	13	88,2	26,5	5	100,0	30,0	602	595	576	97,3	38,9	95,4
34	БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	19	17	17	17	94,7	28,4	3	90,0	27,0	65	65	62	97,7	39,1	94,5
35	БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»	19	18	17	13	85,6	25,7	4	100,0	30,0	346	345	311	94,8	37,9	93,6
36	Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ»	19	14	17	13	75,1	22,5	5	100,0	30,0	31	31	30	98,4	39,4	91,9
37	ООО «Академия» Центр здоровья и развития»	19	9	17	16	70,7	21,2	4	100,0	30,0	28	28	28	100,0	40,0	91,2
38	ООО «Клиника современной медицины»	19	11	17	14	70,1	21,0	4	100,0	30,0	9	9	8	94,4	37,8	88,8
39	БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный КЦСОН»	19	19	17	9	76,5	22,9	3	90,0	27,0	601	599	569	97,2	38,9	88,8
40	АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс»	19	11	17	14	70,1	21,0	4	100,0	30,0	5	5	4	90,0	36,0	87,0
41	ООО «Веста»	19	9	17	14	64,9	19,5	3	90,0	27,0	6	6	6	100,0	40,0	86,5
42	Региональный благотворительный фонд «Лучик света»	19	10	17	13	64,6	19,4	3	90,0	27,0	118	118	116	99,2	39,7	86,0
44	ООО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм»	19	6	17	16	62,8	18,9	3	90,0	27,0	37	36	37	98,6	39,5	85,3
43	АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея»	19	5	17	15	57,3	17,2	3	90,0	27,0	21	20	20	95,2	38,1	82,3
45	РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь»	19	4	17	16	57,6	17,3	2	60,0	18,0	47	47	45	97,9	39,1	74,4
46	ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей»	19	3	17	13	46,1	13,8	2	60,0	18,0	10	10	10	100,0	40,0	71,8
47	АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение»	19	3	17	13	46,1	13,8	2	60,0	18,0	21	21	21	100,0	40,0	71,8
48	АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие"	19	9	17	7	44,3	13,3	2	60,0	18,0	5	4	4	80,0	32,0	63,3

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

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о комфортности условий предоставления услуг организациями социального обслуживания ХМАО-Югры, подлежащих оценке в 2019 году, по наблюдениям в организациях и по результатам опроса получателей услуг.

В табл. 8 на стр. 38 в Приложении Б представлены сведения о наличии в организациях социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг по результатам наблюдений.

В табл. 9 на стр. 40 в Приложении Б представлены сведения о численности получателей услуг, которые заявили, что услуги в оцениваемых организациях социального обслуживания региона им были предоставлены своевременно.

В табл. 10 на стр. 42 в Приложении Б представлены сведения о численности получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг организациями социального обслуживания ХМАО-Югры, полученной в результате опроса. Число респондентов, которые удовлетворены комфортностью условий, рассчитано как простая средняя арифметическая величина, исходя из 11 значений составных показателей комфортности.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг», максимальную оценку получили четыре организации: БУ ХМАО-Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс»; АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ОВ здоровья «Свободное движение»; ООО «Веста». Все остальные обследованные учреждения получили высокие оценки в диапазоне от 99,90 до 92,20 балла.

Табл. 4 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» и расчет значения оценки в баллах по каждой из 48 организаций социального обслуживания ХМАО-Югры.

Таблица – 4 Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	П 2.1			П 2.2			П 2.3			Итого по критерию		
		П 2.1.1.	Значение П 2.1	Значение П 2.1 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	П 2.2.1	Значение П 2.2	Значение П 2.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	П 1.3.1.		Значение П 2.3	Значение П 2.3 с учетом значимости
		5 и более условий	100	30			100	40				100	30
1	БУ ХМАО-Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	7	100,0	30,0	52	52	100,0	40,0	52	52	100,0	30,0	100,0
2	АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс»	7	100,0	30,0	5	5	100,0	40,0	5	5	100,0	30,0	100,0
3	АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение»	7	100,0	30,0	21	21	100,0	40,0	21	21	100,0	30,0	100,0
4	ООО «Веста»	7	100,0	30,0	6	6	100,0	40,0	6	6	100,0	30,0	100,0
5	БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	7	100,0	30,0	337	337	100,0	40,0	337	336	99,7	29,9	99,9
6	БУ ХМАО-Югры «Психоневрологический интернат»	7	100,0	30,0	281	281	100,0	40,0	281	280	99,6	29,9	99,9
7	БУ ХМАО-Югры «Белоярский КЦСОН»	7	100,0	30,0	601	601	100,0	40,0	601	597	99,3	29,8	99,8
8	БУ ХМАО-Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	7	100,0	30,0	814	814	100,0	40,0	814	808	99,3	29,8	99,8
9	БУ ХМАО-Югры «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	7	100,0	30,0	386	386	100,0	40,0	386	383	99,2	29,8	99,8
10	БУ ХМАО-Югры «Няганский центр социальной помощи семье и детям»	7	100,0	30,0	97	97	100,0	40,0	97	96	99,0	29,7	99,7
11	БУ ХМАО-Югры «Березовский районный КЦСОН»	7	100,0	30,0	604	603	99,8	39,9	604	599	99,2	29,8	99,7
12	БУ ХМАО-Югры «Нижнеуртовский районный КЦСОН»	7	100,0	30,0	605	605	100,0	40,0	605	598	98,8	29,7	99,7
13	БУ ХМАО-Югры «Лангепасский КЦСОН»	6	100,0	30,0	602	601	99,8	39,9	602	596	99,0	29,7	99,6
14	БУ ХМАО-Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»	7	100,0	30,0	983	983	100,0	40,0	983	971	98,8	29,6	99,6
15	БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский КЦСОН»	6	100,0	30,0	604	604	100,0	40,0	604	596	98,7	29,6	99,6
16	БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский КЦСОН»	7	100,0	30,0	604	603	99,8	39,9	604	593	98,2	29,5	99,4
17	БУ ХМАО-Югры «Советский КЦСОН»	6	100,0	30,0	603	602	99,8	39,9	603	591	98,0	29,4	99,3
18	БУ ХМАО-Югры «Радужнинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	7	100,0	30,0	332	332	100,0	40,0	332	324	97,6	29,3	99,3
19	БУ ХМАО-Югры «Урайский КЦСОН»	7	100,0	30,0	602	601	99,8	39,9	602	587	97,5	29,3	99,2
20	БУ ХМАО-Югры «Нижнеуртовский КЦСОН»	7	100,0	30,0	604	602	99,7	39,9	604	586	97,0	29,1	99,0
21	ООО «Академия» Центр здоровья и развития»	5	100,0	30,0	28	28	100,0	40,0	28	27	96,4	28,9	98,9
22	БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский районный КЦСОН»	7	100,0	30,0	612	611	99,8	39,9	612	591	96,6	29,0	98,9
23	БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский КЦСОН»	7	100,0	30,0	602	602	100,0	40,0	602	578	96,0	28,8	98,8
24	БУ ХМАО-Югры «Нижнеуртовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	7	100,0	30,0	603	601	99,7	39,9	603	581	96,4	28,9	98,8
25	БУ ХМАО-Югры «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	7	100,0	30,0	454	452	99,6	39,8	454	438	96,5	28,9	98,8
26	РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь»	7	100,0	30,0	47	47	100,0	40,0	47	45	95,7	28,7	98,7
27	БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	7	100,0	30,0	486	485	99,8	39,9	486	465	95,7	28,7	98,6
28	БУ ХМАО-Югры «Няганский КЦСОН»	7	100,0	30,0	601	599	99,7	39,9	601	576	95,8	28,8	98,6
29	БУ ХМАО-Югры «Урайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	7	100,0	30,0	402	401	99,8	39,9	402	384	95,5	28,7	98,6
30	БУ ХМАО-Югры «Югорский КЦСОН»	7	100,0	30,0	631	631	100,0	40,0	631	598	94,8	28,4	98,4
31	БУ ХМАО-Югры «Октябрьский районный КЦСОН»	7	100,0	30,0	602	600	99,7	39,9	602	573	95,2	28,6	98,4
32	БУ ХМАО-Югры «Мегионский КЦСОН»	6	100,0	30,0	603	600	99,5	39,8	603	570	94,5	28,4	98,2
33	Региональный благотворительный фонд «Лучик света»	7	100,0	30,0	118	117	99,2	39,7	118	112	94,9	28,5	98,1
34	БУ ХМАО-Югры «Когалымский КЦСОН»	7	100,0	30,0	603	602	99,8	39,9	603	564	93,5	28,1	98,0
35	БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения»	7	100,0	30,0	65	65	100,0	40,0	65	60	92,3	27,7	97,7

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	П 2.1			П 2.2				П 2.3				Итого по критерию
		П 2.1.1.	Значение П 2.1	Значение П 2.1 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	П 2.2.1	Значение П 2.2	Значение П 2.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	П 1.3.1.	Значение П 2.3	Значение П 2.3 с учетом значимости	
		5 и более условий	100	30			100	40			100	30	
	родителей»												
36	БУ ХМАО-Югры «Радужинский КЦСОН»	7	100,0	30,0	665	664	99,8	39,9	665	610	91,7	27,5	97,5
37	БУ ХМАО-Югры «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	6	100,0	30,0	326	326	100,0	40,0	326	298	91,4	27,4	97,4
38	БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный КЦСОН»	7	100,0	30,0	601	600	99,8	39,9	601	545	90,7	27,2	97,1
39	БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц БОМЖ»	7	100,0	30,0	346	342	98,8	39,5	346	318	91,9	27,6	97,1
40	ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей»	6	100,0	30,0	10	10	100,0	40,0	10	9	90,0	27,0	97,0
41	АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея»	6	100,0	30,0	21	20	95,2	38,1	21	20	95,2	28,6	96,7
42	БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	7	100,0	30,0	40	40	100,0	40,0	40	35	87,5	26,3	96,3
43	Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ»	6	100,0	30,0	31	30	96,8	38,7	31	28	90,3	27,1	95,8
44	ООО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм»	6	100,0	30,0	37	36	97,3	38,9	37	33	89,2	26,8	95,7
45	БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский районный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	7	100,0	30,0	22	21	95,5	38,2	22	20	90,9	27,3	95,5
46	АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие"	7	100,0	30,0	5	5	100,0	40,0	5	4	80,0	24,0	94,0
47	БУ ХМАО-Югры «Кондинский районный КЦСОН»	7	100,0	30,0	601	600	99,8	39,9	601	468	77,9	23,4	93,3
48	ООО «Клиника современной медицины»	7	100,0	30,0	9	8	88,9	35,6	9	8	88,9	26,7	92,2

4.3 Доступность услуг для инвалидов

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

В табл. 11 на стр. 46 в Приложении Б представлены сведения по результатам наблюдений и эксперимента о наличии в организациях социального обслуживания условий доступности услуг для инвалидов по таким составляющим как:

- 1) входные группы, оборудованные пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;
- 4) сменные кресла-коляски;
- 5) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации социального обслуживания.

В табл. 12 на стр. 48 в Приложении Б представлена информация о следующих условиях доступности, позволяющих инвалидам получать услуги организаций социального обслуживания наравне с другими, выявленных в ходе наблюдения и эксперимента:

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

В табл. 13 на стр. 51 в Приложении Б представлены сведения о численности получателей услуг, относящихся к инвалидам, и граждан, представляющих лица этой категории, удовлетворенных соответствующими условиями в организациях социального обслуживания ХМАО-Югры, полученной в результате опроса. Число респондентов, которые удовлетворены этими условиями, рассчитано как простая средняя арифметическая величина, исходя из 6 значений составных показателей доступности.

По результатам проведенной оценки получить максимальный балл по критерию «Доступность услуг для инвалидов» смогло только одно учреждение – организация социального обслуживания «закрытого» типа БУ ХМАО-Югры «Психоневрологический интернат». Лучшим поставщиком социальных услуг среди учреждений, открытых для посещения, стал БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» с результатом 99,9 балла.

Среди негосударственных поставщиков социальных услуг наибольшую оценку по критерию получила организация РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь» - 75,50 балла (1 место среди негосударственных поставщиков социальных услуг и 35 место в общем рейтинге), в том числе благодаря максимальному баллу по показателю «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Закрывают сводный рейтинг организаций по критерию «Доступность услуг для инвалидов» негосударственные поставщики социальных услуг. 8 из 12 негосударственных учреждений набрали в сумме по трем показателям критерия менее 50,00 балла из 100,00 возможных: Региональный благотворительный фонд «Лучик света» - 48,82 балла; ООО «Клиника современной медицины» - 36,33 балла; ООО «Веста» - 34,00 балла; АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи «Наследие» - 32,00 балла; АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродей» - 30,00 балла; АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс» - 24,00 балла; ООО «Академия» Центр здоровья и развития» - 22,05 балла; ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей» - 22,00 балла.

Табл. 5 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доступность услуг для инвалидов» и расчет значения оценки в баллах по каждой из 48 организаций социального обслуживания ХМАО-Югры.

Таблица – 5 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	П 3.1			П 3.2			П 3.				Итого по критерию
		П 3.1.1	Значение П 3.1	Значение П 3.1 с учетом значимости	П 3.2.1.	Значение П 3.2	Значение П 3.2 с учетом значимости	Число получателей услуг - инвалидов, опрошенных по данному вопросу	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (среднее арифметическое) *	Значени П 3.3	Значение П 3.3 с учетом значимости	
		5 и более условий	100	30	5 и более условий	100	40			100	30	
1	БУ ХМАО-Югры «Психоневрологический интернат»	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	253	253,00	100,0	30,0	100,0
2	БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	316	314,83	99,6	29,9	99,9
3	БУ ХМАО-Югры «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	335	326,50	97,5	29,2	99,2
4	БУ ХМАО-Югры «Лангепасский КЦСОН»	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	120	116,83	97,4	29,2	99,2
5	БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	425	412,67	97,1	29,1	99,1
6	БУ ХМАО-Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	63	61,17	97,1	29,1	99,1
7	БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский районный КЦСОН»	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	260	249,17	95,8	28,8	98,8
8	БУ ХМАО-Югры «Радужинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	178	169,67	95,3	28,6	98,6
9	БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский КЦСОН»	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	245	233,50	95,3	28,6	98,6
10	БУ ХМАО-Югры «Югорский КЦСОН»	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	163	155,33	95,3	28,6	98,6
11	БУ ХМАО-Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	64	60,67	94,8	28,4	98,4
12	БУ ХМАО-Югры «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	318	300,33	94,4	28,3	98,3
13	БУ ХМАО-Югры «Урайский КЦСОН»	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	182	170,83	93,9	28,2	98,2
14	БУ ХМАО-Югры «Белоярский КЦСОН»	5	100,0	30,0	6	100,0	40,0	178	163,50	91,9	27,6	97,6
15	БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	398	364,50	91,6	27,5	97,5
16	БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский районный КЦСОН»	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	202	184,67	91,4	27,4	97,4
17	БУ ХМАО-Югры «Няганский КЦСОН»	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	154	138,33	89,8	26,9	96,9
18	БУ ХМАО-Югры «Октябрьский районный КЦСОН»	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	178	156,50	87,9	26,4	96,4
19	БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский КЦСОН»	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	187	161,50	86,4	25,9	95,9
20	БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный КЦСОН»	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	194	164,67	84,9	25,5	95,5
21	БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	14	11,67	83,3	25,0	95,0
22	БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский районный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	9	7,33	81,5	24,4	94,4
23	БУ ХМАО-Югры «Советский КЦСОН»	4	80,0	24,0	5	100,0	40,0	120	116,17	96,8	29,0	93,0
24	БУ ХМАО-Югры «Радужинский КЦСОН»	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	178	135,00	75,8	22,8	92,8
25	БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский КЦСОН»	4	80,0	24,0	5	100,0	40,0	175	164,33	93,9	28,2	92,2
26	БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	5	100,0	30,0	6	100,0	40,0	10	7,33	73,3	22,0	92,0
27	БУ ХМАО-Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	5	100,0	30,0	4	80,0	32,0	29	29,00	100,0	30,0	92,0
28	БУ ХМАО-Югры «Жондинский районный КЦСОН»	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	136	99,67	73,3	22,0	92,0
29	БУ ХМАО-Югры «Мегионский КЦСОН»	4	80,0	24,0	5	100,0	40,0	156	142,83	91,6	27,5	91,5
30	БУ ХМАО-Югры «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	5	100,0	30,0	4	80,0	32,0	125	111,83	89,5	26,8	88,8
31	БУ ХМАО-Югры «Когалымский КЦСОН»	5	100,0	30,0	4	80,0	32,0	172	149,67	87,0	26,1	88,1
38	БУ ХМАО-Югры «Няганский центр социальной помощи семье и детям»	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	3	1,67	55,6	16,7	86,7

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	П 3.1			П 3.2			П 3.			Итого по критерию	
		П 3.1.1	Значение П 3.1	Значение П 3.1 с учетом значимости	П 3.2.1.	Значение П 3.2	Значение П 3.2 с учетом значимости	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (среднее арифметическое)*	Значени П 3.3		Значение П 3.3 с учетом значимости
		5 и более условий	100	30	5 и более условий	100	40			100		30
32	БУ ХМАО-Югры «Березовский районный КЦСОН»	4	80,0	24,0	4	80,0	32,0	204	200,33	98,2	29,5	85,5
33	БУ ХМАО-Югры «Урайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	4	80,0	24,0	5	100,0	40,0	39	27,00	69,2	20,8	84,8
34	БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский КЦСОН»	4	80,0	24,0	3	60,0	24,0	110	107,50	97,7	29,3	77,3
35	РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь»	3	60,0	18,0	5	100,0	40,0	4	2,33	58,3	17,5	75,5
36	БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»	5	100,0	30,0	3	60,0	24,0	136	82,50	60,7	18,2	72,2
37	АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение»	3	60,0	18,0	3	60,0	24,0	21	19,67	93,7	28,1	70,1
40	ООО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм»	3	60,0	18,0	3	60,0	24,0	34	22,17	65,2	19,6	61,6
39	Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ»	2	40,0	12,0	4	80,0	32,0	10	4,00	40,0	12,0	56,0
41	Региональный благотворительный фонд «Лучик света»	2	40,0	12,0	2	40,0	16,0	49	34,00	69,4	20,8	48,8
42	ООО «Клиника современной медицины»	2	40,0	12,0	2	40,0	16,0	6	1,67	27,8	8,3	36,3
43	ООО «Веста»	1	20,0	6,0	1	20,0	8,0	2	1,33	66,7	20,0	34,0
44	АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие"	0	0,0	0,0	4	80,0	32,0	1	0,00	0,0	0,0	32,0
45	АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея»	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	2	2,00	100,0	30,0	30,0
46	АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс»	0	0,0	0,0	3	60,0	24,0	0	0,00	0,0	0,0	24,0
47	ООО «Академия» Центр здоровья и развития»	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	22	16,17	73,5	22,0	22,0
48	ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей»	1	20,0	6,0	2	40,0	16,0	0	0,00	0,0	0,0	22,0

*- В связи с особенностями инструментария, число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, рассчитывалось как среднее арифметическое от числа удовлетворенных каждым из 6 условий доступности

4.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций

В Приложении Б на стр. 54 в табл. 14 приведены значения показателей критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и результаты обобщения информации об уровне удовлетворенности получателей услуг в организациях социального обслуживания ХМАО-Югры:

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

По критерию, характеризующему доброжелательность и вежливость работников организации при различных способах взаимодействия, 14 организаций набрали баллы, близкие к максимальным (в диапазоне от 99,90 до 99,00 балла): БУ ХМАО-Югры «Психоневрологический интернат»; БУ ХМАО-Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ»; БУ ХМАО-Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»; БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ»; БУ ХМАО-Югры «Березовский районный КЦСОН»; БУ ХМАО-Югры «Няганский центр социальной помощи семье и детям»; ООО «Академия» Центр здоровья и развития»; БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский КЦСОН»; АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ОВ здоровья «Свободное движение»; БУ ХМАО-Югры «Урайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; БУ ХМАО-Югры «Белоярский КЦСОН»; РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь»; БУ ХМАО-Югры «Лангепасский КЦСОН»). Прочие организации получили сравнительно высокие оценки (в диапазоне от 98,9 до 91,00 балла).

Табл. 6 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и расчет значения оценки в баллах по каждой из 48 организаций социального обслуживания ХМАО-Югры.

Таблица – 6 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	П 4.1				П 4.2				П 4.3				Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	П 4.1.1.	Значение П 4.1	Значение П 4.1 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	П 4.2.1.	Значение П 4.2	Значение П 4.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	П 4.3.1.	Значение П 4.3	Значение П 4.3 с учетом значимости	
				100	40			100	40			100	20	100
1	БУ ХМАО-Югры «Психоневрологический интернат»	281	281	100,0	40,0	281	281	100,0	40,0	281	280	99,7	19,9	99,9
2	БУ ХМАО-Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	814	814	100,0	40,0	814	814	100,0	40,0	814	805	98,9	19,8	99,8
3	БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	337	337	100,0	40,0	337	336	99,7	39,9	337	334	99,0	19,8	99,7
4	БУ ХМАО-Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»	983	981	99,8	39,9	983	981	99,8	39,9	983	976	99,2	19,8	99,7
5	БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	486	486	100,0	40,0	486	486	100,0	40,0	486	476	98,0	19,6	99,6
6	БУ ХМАО-Югры «Няганский центр социальной помощи семье и детям»	97	97	100,0	40,0	97	97	100,0	40,0	97	95	97,7	19,5	99,5
7	ООО «Академия» Центр здоровья и развития»	28	28	100,0	40,0	28	28	100,0	40,0	28	27	97,3	19,5	99,5
8	БУ ХМАО-Югры «Березовский районный КЦСОН»	604	604	100,0	40,0	604	604	100,0	40,0	604	588	97,3	19,5	99,5
9	АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение»	21	21	100,0	40,0	21	21	100,0	40,0	21	20	96,4	19,3	99,3
10	БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский КЦСОН»	604	604	100,0	40,0	604	604	100,0	40,0	604	582	96,3	19,3	99,3
11	БУ ХМАО-Югры «Урайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	402	402	100,0	40,0	402	402	100,0	40,0	402	385	95,8	19,2	99,2
12	РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь»	47	47	100,0	40,0	47	47	100,0	40,0	47	45	95,7	19,1	99,1
13	БУ ХМАО-Югры «Белоярский КЦСОН»	601	601	100,0	40,0	601	600	99,8	39,9	601	575	95,6	19,1	99,1
14	БУ ХМАО-Югры «Лангепасский КЦСОН»	602	602	100,0	40,0	602	602	100,0	40,0	602	571	94,9	19,0	99,0
15	БУ ХМАО-Югры «Огорский КЦСОН»	631	631	100,0	40,0	631	630	99,8	39,9	631	600	95,0	19,0	98,9
16	БУ ХМАО-Югры «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	386	386	100,0	40,0	386	386	100,0	40,0	386	365	94,6	18,9	98,9
17	БУ ХМАО-Югры «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	454	454	100,0	40,0	454	454	100,0	40,0	454	429	94,4	18,9	98,9
18	БУ ХМАО-Югры «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	326	326	100,0	40,0	326	326	100,0	40,0	326	307	94,2	18,8	98,8
19	БУ ХМАО-Югры «Радужнинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	332	332	100,0	40,0	332	332	100,0	40,0	332	313	94,1	18,8	98,8
20	БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский КЦСОН»	604	604	100,0	40,0	604	604	100,0	40,0	604	565	93,6	18,7	98,7
21	БУ ХМАО-Югры «Мегийский КЦСОН»	603	602	99,8	39,9	603	603	100,0	40,0	603	561	93,1	18,6	98,5
22	БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский КЦСОН»	604	602	99,7	39,9	604	601	99,5	39,8	604	569	94,2	18,8	98,5
23	БУ ХМАО-Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	52	52	100,0	40,0	52	52	100,0	40,0	52	48	92,3	18,5	98,5
24	БУ ХМАО-Югры «Урайский КЦСОН»	602	602	100,0	40,0	602	602	100,0	40,0	602	552	91,7	18,3	98,3
25	БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский районный КЦСОН»	612	611	99,8	39,9	612	611	99,8	39,9	612	563	92,0	18,4	98,3
26	БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский районный КЦСОН»	605	605	100,0	40,0	605	605	100,0	40,0	605	550	90,8	18,2	98,2
27	БУ ХМАО-Югры «Советский КЦСОН»	603	601	99,7	39,9	603	602	99,8	39,9	603	554	91,8	18,4	98,2
28	БУ ХМАО-Югры «Няганский КЦСОН»	601	600	99,8	39,9	601	599	99,7	39,9	601	551	91,7	18,3	98,1
29	БУ ХМАО-Югры «Радужнинский КЦСОН»	665	664	99,8	39,9	665	663	99,7	39,9	665	608	91,5	18,3	98,1
30	БУ ХМАО-Югры «Октябрьский районный КЦСОН»	602	602	100,0	40,0	602	602	100,0	40,0	602	545	90,5	18,1	98,1
31	БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	603	603	100,0	40,0	603	600	99,5	39,8	603	545	90,4	18,1	97,9
32	БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	65	65	100,0	40,0	65	65	100,0	40,0	65	58	88,5	17,7	97,7
33	Региональный благотворительный фонд «Лучик света»	118	118	100,0	40,0	118	118	100,0	40,0	118	104	87,7	17,5	97,5

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	П 4.1				П 4.2				П 4.3				Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	П 4.1.1.	Значение П 4.1	Значение П 4.1 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	П 4.2.1.	Значение П 4.2	Значение П 4.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	П 4.3.1.	Значение П 4.3	Значение П 4.3 с учетом значимости	
				100	40			100	40			100	20	100
34	ООО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм»	37	37	100,0	40,0	37	37	100,0	40,0	37	32	87,2	17,4	97,4
35	БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский КЦСОН»	602	602	100,0	40,0	602	600	99,7	39,9	602	526	87,3	17,5	97,3
36	БУ ХМАО-Югры «Когалымский КЦСОН»	603	603	100,0	40,0	603	603	100,0	40,0	603	507	84,0	16,8	96,8
37	БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный КЦСОН»	601	601	100,0	40,0	601	600	99,8	39,9	601	498	82,9	16,6	96,5
38	АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс»	5	5	100,0	40,0	5	5	100,0	40,0	5	4	80,0	16,0	96,0
39	Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ»	31	31	100,0	40,0	31	31	100,0	40,0	31	24	76,6	15,3	95,3
40	ООО «Веста»	6	6	100,0	40,0	6	6	100,0	40,0	6	5	75,0	15,0	95,0
41	БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц БОМЖ»	346	345	99,7	39,9	346	345	99,7	39,9	346	259	74,9	15,0	94,7
42	БУ ХМАО-Югры «Кондинский районный КЦСОН»	601	599	99,7	39,9	601	601	100,0	40,0	601	436	72,5	14,5	94,4
43	БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский районный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	22	22	100,0	40,0	22	22	100,0	40,0	22	16	71,6	14,3	94,3
44	ООО «Клиника современной медицины»	9	9	100,0	40,0	9	9	100,0	40,0	9	6	63,9	12,8	92,8
45	БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	40	40	100,0	40,0	40	39	97,5	39,0	40	26	64,4	12,9	91,9
46	АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродоля»	21	20	95,2	38,1	21	20	95,2	38,1	21	16	77,4	15,5	91,7
47	ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей»	10	10	100,0	40,0	10	9	90,0	36,0	10	8	77,5	15,5	91,5
48	АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие"	5	5	100,0	40,0	5	5	100,0	40,0	5	3	55,0	11,0	91,0

4.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг

В Приложении Б на стр. 57 в табл. 15 приведены значения показателей и результаты обобщения информации о готовности получателей услуг рекомендовать конкретную организацию социального обслуживания ХМАО-Югры другим лицам, а также об уровне их удовлетворенности:

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

По критерию, характеризующему удовлетворенность условиями оказания услуг в организации социального обслуживания, 20 учреждений получили 100,00 балла (БУ ХМАО-Югры «Лангепасский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов», БУ ХМАО-Югры «Психоневрологический интернат», БУ ХМАО-Югры «Няганский центр социальной помощи семье и детям», БУ ХМАО-Югры «Советский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов», БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский районный дом-интернат для престарелых и инвалидов», БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», БУ ХМАО-Югры «Белоярский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Кондинский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ», БУ ХМАО-Югры «Радужнинский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», БУ ХМАО-Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям», ООО «Клиника современной медицины», ООО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс», РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь», АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ОВ здоровья «Свободное движение»). Остальные организации получили близкие к 100,00 баллам оценки в диапазоне от 99,90 до 95,20 балла.

Табл. 7 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» и расчет значения оценки в баллах по каждой из 48 организаций социального обслуживания ХМАО-Югры.

Таблица – 7 Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	П 5.1				П 5.2				П 5.3				Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	П 5.1.1.	Значение П 5.1	Значение П 5.1 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	П 5.2.1	Значение П 5.2	Значение П 5.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	П 5.3.1	Значение П 5.3	Значение П 5.3 с учетом значимости	
				100	30			100	20			100	50	100
1	БУ ХМАО-Югры «Психоневрологический интернат»	281	281	100,0	30,0	281	281	100,0	20,0	281	281	100,0	50,0	100,0
2	БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	337	337	100,0	30,0	337	337	100,0	20,0	337	337	100,0	50,0	100,0
3	БУ ХМАО-Югры «Лангепасский КЦСОН»	602	602	100,0	30,0	602	602	100,0	20,0	602	602	100,0	50,0	100,0
4	БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	40	40	100,0	30,0	40	40	100,0	20,0	40	40	100,0	50,0	100,0
5	БУ ХМАО-Югры «Няганский центр социальной помощи семье и детям»	97	97	100,0	30,0	97	97	100,0	20,0	97	97	100,0	50,0	100,0
6	БУ ХМАО-Югры «Советский КЦСОН»	603	603	100,0	30,0	603	603	100,0	20,0	603	603	100,0	50,0	100,0
7	БУ ХМАО-Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	52	52	100,0	30,0	52	52	100,0	20,0	52	52	100,0	50,0	100,0
8	БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский районный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	22	22	100,0	30,0	22	22	100,0	20,0	22	22	100,0	50,0	100,0
9	БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	65	65	100,0	30,0	65	65	100,0	20,0	65	65	100,0	50,0	100,0
10	БУ ХМАО-Югры «Радужнинский КЦСОН»	665	665	100,0	30,0	665	665	100,0	20,0	665	665	100,0	50,0	100,0
11	БУ ХМАО-Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	814	814	100,0	30,0	814	814	100,0	20,0	814	814	100,0	50,0	100,0
12	ООО «Клиника современной медицины»	9	9	100,0	30,0	9	9	100,0	20,0	9	9	100,0	50,0	100,0
13	ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей»	10	10	100,0	30,0	10	10	100,0	20,0	10	10	100,0	50,0	100,0
14	АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс»	5	5	100,0	30,0	5	5	100,0	20,0	5	5	100,0	50,0	100,0
15	РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь»	47	47	100,0	30,0	47	47	100,0	20,0	47	47	100,0	50,0	100,0
16	АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение»	21	21	100,0	30,0	21	21	100,0	20,0	21	21	100,0	50,0	100,0
17	БУ ХМАО-Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»	983	983	100,0	30,0	983	982	99,9	20,0	983	983	100,0	50,0	100,0
18	БУ ХМАО-Югры «Белоарский КЦСОН»	601	601	100,0	30,0	601	600	99,8	20,0	601	601	100,0	50,0	100,0
19	БУ ХМАО-Югры «Кондинский районный КЦСОН»	601	601	100,0	30,0	601	600	99,8	20,0	601	601	100,0	50,0	100,0
20	БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский районный КЦСОН»	605	604	99,8	30,0	605	605	100,0	20,0	605	605	100,0	50,0	100,0
21	БУ ХМАО-Югры «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	326	326	100,0	30,0	326	325	99,7	19,9	326	326	100,0	50,0	99,9
22	БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский КЦСОН»	604	604	100,0	30,0	604	602	99,7	19,9	604	604	100,0	50,0	99,9
23	БУ ХМАО-Югры «Радужнинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	332	332	100,0	30,0	332	332	100,0	20,0	332	331	99,7	49,8	99,8
24	БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский районный КЦСОН»	612	609	99,5	29,9	612	611	99,8	20,0	612	612	100,0	50,0	99,8
25	БУ ХМАО-Югры «Березовский районный КЦСОН»	604	602	99,7	29,9	604	601	99,5	19,9	604	604	100,0	50,0	99,8
26	БУ ХМАО-Югры «Урайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	402	402	100,0	30,0	402	398	99,0	19,8	402	402	100,0	50,0	99,8
27	БУ ХМАО-Югры «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	386	384	99,5	29,8	386	385	99,7	19,9	386	386	100,0	50,0	99,8
28	БУ ХМАО-Югры «Огорский КЦСОН»	631	630	99,8	30,0	631	630	99,8	20,0	631	629	99,7	49,8	99,8
29	БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский КЦСОН»	602	600	99,7	29,9	602	597	99,2	19,8	602	602	100,0	50,0	99,7
30	БУ ХМАО-Югры «Няганский КЦСОН»	601	601	100,0	30,0	601	598	99,5	19,9	601	599	99,7	49,8	99,7
31	БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский КЦСОН»	604	604	100,0	30,0	604	603	99,8	20,0	604	601	99,5	49,8	99,7
32	БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	486	485	99,8	29,9	486	483	99,4	19,9	486	485	99,8	49,9	99,7
33	БУ ХМАО-Югры «Мегионский КЦСОН»	603	603	100,0	30,0	603	594	98,5	19,7	603	603	100,0	50,0	99,7
34	БУ ХМАО-Югры «Когалымский КЦСОН»	603	599	99,3	29,8	603	602	99,8	20,0	603	602	99,8	49,9	99,7

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	П 5.1				П 5.2				П 5.3				Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	П 5.1.1.	Значение П 5.1	Значение П 5.1 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	П 5.2.1	Значение П 5.2	Значение П 5.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	П 5.3.1	Значение П 5.3	Значение П 5.3 с учетом значимости	
35	Региональный благотворительный фонд «Лучик света»	118	118	100,0	30,0	118	116	98,3	19,7	118	118	100,0	50,0	99,7
36	БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский КЦСОН»	604	600	99,3	29,8	604	602	99,7	19,9	604	603	99,8	49,9	99,7
37	БУ ХМАО-Югры «Урайский КЦСОН»	602	601	99,8	30,0	602	597	99,2	19,8	602	600	99,7	49,8	99,6
38	БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	603	600	99,5	29,9	603	600	99,5	19,9	603	601	99,7	49,8	99,6
39	БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный КЦСОН»	601	599	99,7	29,9	601	599	99,7	19,9	601	597	99,3	49,7	99,5
40	БУ ХМАО-Югры «Октябрьский районный КЦСОН»	602	601	99,8	30,0	602	598	99,3	19,9	602	598	99,3	49,7	99,5
41	БУ ХМАО-Югры «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	454	454	100,0	30,0	454	447	98,5	19,7	454	452	99,6	49,8	99,5
42	ООО «Академия» Центр здоровья и развития»	28	28	100,0	30,0	28	27	96,4	19,3	28	28	100,0	50,0	99,3
43	Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ»	31	30	96,8	29,0	31	31	100,0	20,0	31	31	100,0	50,0	99,0
44	БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц БОМЖ»	346	331	95,7	28,7	346	346	100,0	20,0	346	346	100,0	50,0	98,7
45	ООО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм»	37	36	97,3	29,2	37	36	97,3	19,5	37	36	97,3	48,6	97,3
46	ООО «Веста»	6	6	100,0	30,0	6	5	83,3	16,7	6	6	100,0	50,0	96,7
47	АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие"	5	5	100,0	30,0	5	4	80,0	16,0	5	5	100,0	50,0	96,0
48	АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея»	21	20	95,2	28,6	21	20	95,2	19,0	21	20	95,2	47,6	95,2

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

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



Рисунок – 1 Рейтинг организаций социального обслуживания ХМАО-Югры

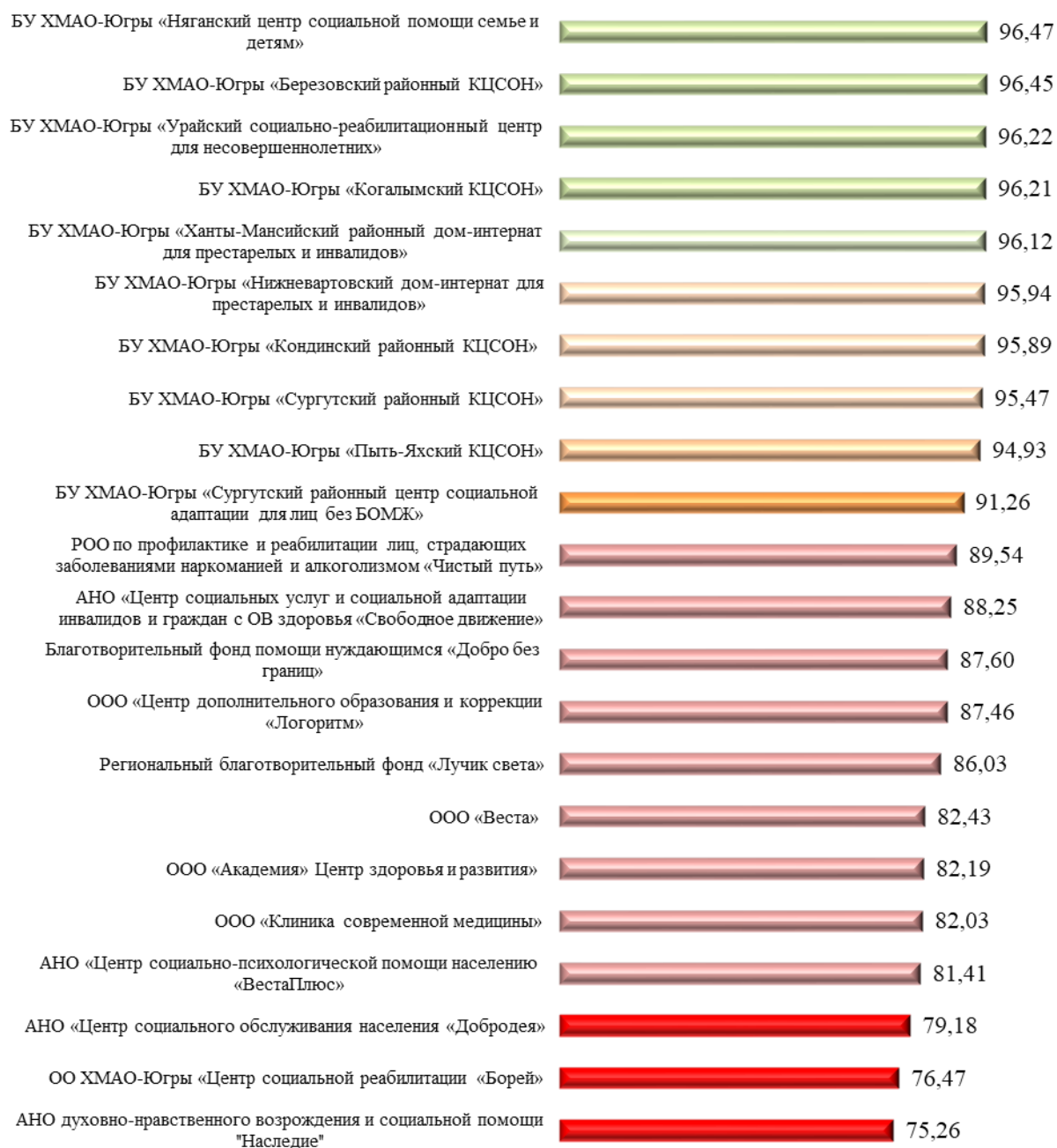


Рисунок – 1 (продолжение) Рейтинг организаций социального обслуживания ХМАО-Югры

В целом по региону средние значения критериев по показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг (99,50 балла); на втором месте - показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг (98,26 балла); на третьем – «Доброжелательность, вежливость работников организации» (97,45 балла). «Открытость и доступность информации об организации» - 94,07 балла; по показателям доступности услуг для инвалидов - 80,37 балла.

Лидером рейтинга среди обследованных организаций социального обслуживания стало учреждение «закрытого» типа БУ ХМАО-Югры «Психоневрологический интернат», набравший в сумме по пяти критериям 99,95 балла. Такая высокая оценка обусловлена спецификой учреждения: учреждение является узкоспециализированным, в связи с этим, во-первых, у большего числа получателей услуг и их законных представителей фактически отсутствует возможность сравнения условий в обследуемой организации с условиями в аналогичном учреждении. Во-вторых, учитывая «закрытый» характер учреждения, при проведении

наблюдения и эксперимента в организации контролер не мог сохранить свою анонимность, что могло обусловить повышенное внимание персонала к исполнению требований по сопровождению.

Среди открытых для посещения организаций социального обслуживания лучшим стало БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», набравший 99,84 балла.

9 из 48 организаций получили высокие оценки в диапазоне от 99,66 до 99,00 балла (БУ ХМАО-Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»; БУ ХМАО-Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; БУ ХМАО-Югры «Лангепасский КЦСОН»; БУ ХМАО-Югры «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ»; БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ»; БУ ХМАО-Югры «Белоярский КЦСОН»; БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский районный КЦСОН»; БУ ХМАО-Югры «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ»; БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский КЦСОН»).

25 из 48 обследованных организаций получили оценки в диапазоне от 98,96 до 91,26 балла (БУ ХМАО-Югры «Югорский КЦСОН»; БУ ХМАО-Югры «Радужнинский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ»; БУ ХМАО-Югры «Урайский КЦСОН»; БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский районный КЦСОН»; БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ»; БУ ХМАО-Югры «Няганский КЦСОН»; БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский КЦСОН»; БУ ХМАО-Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; БУ ХМАО-Югры «Советский КЦСОН»; БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский КЦСОН»; БУ ХМАО-Югры «Октябрьский районный КЦСОН»; БУ ХМАО-Югры «Радужнинский КЦСОН»; БУ ХМАО-Югры «Мегионский КЦСОН»; БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»; БУ ХМАО-Югры «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ»; БУ ХМАО-Югры «Березовский районный КЦСОН»; БУ ХМАО-Югры «Урайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»; БУ ХМАО-Югры «Когалымский КЦСОН»; БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский районный дом-интернат для престарелых и инвалидов»; БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; БУ ХМАО-Югры «Кондинский районный КЦСОН»; БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный КЦСОН»; БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский КЦСОН»; БУ ХМАО-Югры «Няганский центр социальной помощи семье и детям»; БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц БОМЖ»).

Следует отметить, что все организации, набравшие по результатам оценки более 90,00 баллов, являются государственными поставщиками социальных услуг.

Закрывают сводный рейтинг обследованных организаций социального обслуживания негосударственные поставщики, оказывающие услуги в полустационарной форме обслуживания, получившие оценки в диапазоне от 89,54 до 75,26 балла. Лидером рейтинга среди негосударственных поставщиков социальных услуг стал РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь», набравший 89,54 балла из 100,0 возможных (37 место в общем рейтинге и 1 место среди негосударственных организаций). 8 из 12 негосударственных организаций социального обслуживания набрали в совокупности оценок по пяти критериям от 88,25 до 81,41 балла (АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ОВ здоровья «Свободное движение»; Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ»; Региональный благотворительный фонд «Лучик света»; ООО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм»; ООО «Веста»; ООО «Академия» Центр здоровья и развития»; ООО «Клиника современной медицины»; АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс»). 3 негосударственные организации получили менее 80,00 балла: АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея» - 79,18 балла; ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей» - 76,47 балла; замыкает рейтинг АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие", набравший 75,26 балла.

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания ХМАО-Югры, представлены в табл. 8.

Таблица – 8 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в баллах

№ п/п	Организация социального обслуживания	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки	1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг			3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации			5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг							
			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)						
				П1	П2	П3		П1	П2	П3		П1	П2	П3		П1	П2	П3				
1	БУ ХМАО-Югры «Психоневрологический интернат»	99,95	99,93	30,0	30,0	39,9	99,90	30,0	40,0	29,9	100,00	30,0	40,0	30,0	99,90	40,0	40,0	19,9	100,00	30,0	20,0	50,0
2	БУ ХМАО-Югры «Пять-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ»	99,84	99,70	30,0	30,0	39,7	99,90	30,0	40,0	29,9	99,89	30,0	40,0	29,9	99,70	40,0	39,9	19,8	100,00	30,0	20,0	50,0
3	БУ ХМАО-Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»	99,67	99,90	30,0	30,0	39,9	99,60	30,0	40,0	29,6	99,13	30,0	40,0	29,1	99,70	39,9	39,9	19,8	100,00	30,0	20,0	50,0
4	БУ ХМАО-Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	99,60	99,95	30,0	30,0	40,0	99,80	30,0	40,0	29,8	98,44	30,0	40,0	28,4	99,80	40,0	40,0	19,8	100,00	30,0	20,0	50,0
5	БУ ХМАО-Югры «Лангепасский КЦСОН»	99,54	99,90	30,0	30,0	39,9	99,60	30,0	39,9	29,7	99,21	30,0	40,0	29,2	99,00	40,0	40,0	19,0	100,00	30,0	20,0	50,0
6	БУ ХМАО-Югры «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ»	99,35	99,01	29,1	30,0	39,9	99,80	30,0	40,0	29,8	99,24	30,0	40,0	29,2	98,90	40,0	40,0	18,9	99,80	29,8	19,9	50,0
7	БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ»	99,30	99,47	30,0	30,0	39,5	98,60	30,0	39,9	28,7	99,13	30,0	40,0	29,1	99,60	40,0	40,0	19,6	99,70	29,9	19,9	49,9
8	БУ ХМАО-Югры «Белоярский КЦСОН»	99,27	99,90	30,0	30,0	39,9	99,80	30,0	40,0	29,8	97,56	30,0	40,0	27,6	99,10	40,0	39,9	19,1	100,00	30,0	20,0	50,0
9	БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский районный КЦСОН»	99,26	99,64	30,0	30,0	39,6	99,70	30,0	40,0	29,7	98,75	30,0	40,0	28,8	98,20	40,0	40,0	18,2	100,00	30,0	20,0	50,0
10	БУ ХМАО-Югры «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ»	99,09	99,91	30,0	30,0	39,9	98,80	30,0	39,8	28,9	98,33	30,0	40,0	28,3	98,90	40,0	40,0	18,9	99,50	30,0	19,7	49,8

№ п/п	Организация социального обслуживания	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки	1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг			3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации			5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг							
			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки							
			Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)							
			П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3		
11	БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский КЦСОН»	99,00	99,21	30,0	30,0	39,2	99,00	30,0	39,9	29,1	98,59	30,0	40,0	28,6	98,50	39,9	39,8	18,8	99,70	29,8	19,9	49,9
12	БУ ХМАО-Югры «Югорский КЦСОН»	98,96	99,11	30,0	30,0	39,1	98,40	30,0	40,0	28,4	98,59	30,0	40,0	28,6	98,90	40,0	39,9	19,0	99,80	30,0	20,0	49,8
13	БУ ХМАО-Югры «Радужинский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ»	98,84	97,69	28,2	30,0	39,5	99,30	30,0	40,0	29,3	98,60	30,0	40,0	28,6	98,80	40,0	40,0	18,8	99,80	30,0	20,0	49,8
14	БУ ХМАО-Югры «Урайский КЦСОН»	98,78	98,65	29,1	30,0	39,5	99,20	30,0	39,9	29,3	98,16	30,0	40,0	28,2	98,30	40,0	40,0	18,3	99,60	30,0	19,8	49,8
15	БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский районный КЦСОН»	98,74	99,28	30,0	30,0	39,3	98,90	30,0	39,9	29,0	97,43	30,0	40,0	27,4	98,30	39,9	39,9	18,4	99,80	29,9	20,0	50,0
16	БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ»	98,58	99,14	30,0	30,0	39,1	98,80	30,0	39,9	28,9	97,47	30,0	40,0	27,5	97,90	40,0	39,8	18,1	99,60	29,9	19,9	49,8
17	БУ ХМАО-Югры «Няганский КЦСОН»	98,40	98,67	30,0	30,0	38,7	98,60	30,0	39,9	28,8	96,95	30,0	40,0	26,9	98,10	39,9	39,9	18,3	99,70	30,0	19,9	49,8
18	БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский КЦСОН»	98,11	98,84	30,0	30,0	38,8	98,80	30,0	40,0	28,8	95,91	30,0	40,0	25,9	97,30	40,0	39,9	17,5	99,70	29,9	19,8	50,0
19	БУ ХМАО-Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,10	100,00	30,0	30,0	40,0	100,00	30,0	40,0	30,0	92,00	30,0	32,0	30,0	98,50	40,0	40,0	18,5	100,00	30,0	20,0	50,0
20	БУ ХМАО-Югры «Советский КЦСОН»	98,00	99,47	30,0	30,0	39,5	99,30	30,0	39,9	29,4	93,04	24,0	40,0	29,0	98,20	39,9	39,9	18,4	100,00	30,0	20,0	50,0
21	БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский КЦСОН»	97,83	99,17	30,0	30,0	39,2	99,40	30,0	39,9	29,5	92,17	24,0	40,0	28,2	98,70	40,0	40,0	18,7	99,70	30,0	20,0	49,8
22	БУ ХМАО-Югры «Октябрьский районный КЦСОН»	97,55	95,37	26,5	30,0	38,9	98,40	30,0	39,9	28,6	96,38	30,0	40,0	26,4	98,10	40,0	40,0	18,1	99,50	30,0	19,9	49,7
23	БУ ХМАО-Югры «Радужинский КЦСОН»	97,24	97,86	30,0	30,0	37,9	97,50	30,0	39,9	27,5	92,75	30,0	40,0	22,8	98,10	39,9	39,9	18,3	100,00	30,0	20,0	50,0
24	БУ ХМАО-Югры «Мегионский КЦСОН»	97,16	97,92	29,1	30,0	38,8	98,20	30,0	39,8	28,4	91,47	24,0	40,0	27,5	98,50	39,9	40,0	18,6	99,70	30,0	19,7	50,0
25	БУ ХМАО-Югры «Ханты-	96,98	94,50	28,4	27,0	39,1	97,70	30,0	40,0	27,7	95,00	30,0	40,0	25,0	97,70	40,0	40,0	17,7	100,00	30,0	20,0	50,0

№ п/п	Организация социального обслуживания	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки	1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг			3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации			5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг							
			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки							
			Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)					
			П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3		
	Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»																					
26	БУ ХМАО-Югры «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ»	96,76	98,87	29,1	30,0	39,8	97,40	30,0	40,0	27,4	88,84	30,0	32,0	26,8	98,80	40,0	40,0	18,8	99,90	30,0	19,9	50,0
27	БУ ХМАО-Югры «Няганский центр социальной помощи семье и детям»	96,47	96,47	26,5	30,0	40,0	99,70	30,0	40,0	29,7	86,67	30,0	40,0	16,7	99,50	40,0	40,0	19,5	100,00	30,0	20,0	50,0
28	БУ ХМАО-Югры «Березовский районный КЦСОН»	96,45	97,80	28,2	30,0	39,6	99,70	30,0	39,9	29,8	85,46	24,0	32,0	29,5	99,50	40,0	40,0	19,5	99,80	29,9	19,9	50,0
29	БУ ХМАО-Югры «Урайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	96,22	98,71	30,0	30,0	38,7	98,60	30,0	39,9	28,7	84,77	24,0	40,0	20,8	99,20	40,0	40,0	19,2	99,80	30,0	19,8	50,0
30	БУ ХМАО-Югры «Когалымский КЦСОН»	96,21	98,42	29,1	30,0	39,3	98,00	30,0	39,9	28,1	88,10	30,0	32,0	26,1	96,80	40,0	40,0	16,8	99,70	29,8	20,0	49,9
31	БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский районный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	96,12	96,36	30,0	30,0	36,4	95,50	30,0	38,2	27,3	94,44	30,0	40,0	24,4	94,30	40,0	40,0	14,3	100,00	30,0	20,0	50,0
32	БУ ХМАО-Югры «Нижнеуртовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	95,94	99,50	30,0	30,0	39,5	96,30	30,0	40,0	26,3	92,00	30,0	40,0	22,0	91,90	40,0	39,0	12,9	100,00	30,0	20,0	50,0
33	БУ ХМАО-Югры «Кондинский районный КЦСОН»	95,89	99,77	30,0	30,0	39,8	93,30	30,0	39,9	23,4	91,99	30,0	40,0	22,0	94,40	39,9	40,0	14,5	100,00	30,0	20,0	50,0
34	БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный КЦСОН»	95,47	88,81	22,9	27,0	38,9	97,10	30,0	39,9	27,2	95,46	30,0	40,0	25,5	96,50	40,0	39,9	16,6	99,50	29,9	19,9	49,7
35	БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский КЦСОН»	94,93	98,55	29,1	30,0	39,4	99,60	30,0	40,0	29,6	77,32	24,0	24,0	29,3	99,30	40,0	40,0	19,3	99,90	30,0	19,9	50,0
36	БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без БОМЖ»	91,26	93,60	25,7	30,0	37,9	97,10	30,0	39,5	27,6	72,20	30,0	24,0	18,2	94,70	39,9	39,9	15,0	98,70	28,7	20,0	50,0

№ п/п	Организация социального обслуживания	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки	1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг			3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации			5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг							
			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)							
			П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3					
37	РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь»	89,54	74,42	17,3	18,0	39,1	98,70	30,0	40,0	28,7	75,50	18,0	40,0	17,5	99,10	40,0	40,0	19,1	100,00	30,0	20,0	50,0
38	АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ОВ здоровья «Свободное движение»	88,25	71,84	13,8	18,0	40,0	100,00	30,0	40,0	30,0	70,10	18,0	24,0	28,1	99,30	40,0	40,0	19,3	100,00	30,0	20,0	50,0
39	Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ»	87,60	91,88	22,5	30,0	39,4	95,80	30,0	38,7	27,1	56,00	12,0	32,0	12,0	95,30	40,0	40,0	15,3	99,00	29,0	20,0	50,0
40	ООО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм»	87,46	85,31	18,9	27,0	39,5	95,70	30,0	38,9	26,8	61,60	18,0	24,0	19,6	97,40	40,0	40,0	17,4	97,30	29,2	19,5	48,6
41	Региональный благотворительный фонд «Лучик света»	86,03	86,03	19,4	27,0	39,7	98,10	30,0	39,7	28,5	48,82	12,0	16,0	20,8	97,50	40,0	40,0	17,5	99,70	30,0	19,7	50,0
42	ООО «Веста»	82,43	86,46	19,5	27,0	40,0	100,00	30,0	40,0	30,0	34,00	6,0	8,0	20,0	95,00	40,0	40,0	15,0	96,70	30,0	16,7	50,0
43	ООО «Академия» Центр здоровья и развития»	82,19	91,22	21,2	30,0	40,0	98,90	30,0	40,0	28,9	22,05	0,0	0,0	22,0	99,50	40,0	40,0	19,5	99,30	30,0	19,3	50,0
44	ООО «Клиника современной медицины»	82,03	88,81	21,0	30,0	37,8	92,20	30,0	35,6	26,7	36,33	12,0	16,0	8,3	92,80	40,0	40,0	12,8	100,00	30,0	20,0	50,0
45	АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс»	81,41	87,04	21,0	30,0	36,0	100,00	30,0	40,0	30,0	24,00	0,0	24,0	0,0	96,00	40,0	40,0	16,0	100,00	30,0	20,0	50,0
46	АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея»	79,18	82,28	17,2	27,0	38,1	96,70	30,0	38,1	28,6	30,00	0,0	0,0	30,0	91,70	38,1	38,1	15,5	95,20	28,6	19,0	47,6
47	ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей»	76,47	71,84	13,8	18,0	40,0	97,00	30,0	40,0	27,0	22,00	6,0	16,0	0,0	91,50	40,0	36,0	15,5	100,00	30,0	20,0	50,0
48	АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие"	75,26	63,28	13,3	18,0	32,0	94,00	30,0	40,0	24,0	32,00	0,0	32,0	0,0	91,00	40,0	40,0	11,0	96,00	30,0	16,0	50,0

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

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

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

- 1.1.1 на официальном сайте организации социальной сферы отсутствует (представлена не в полном объеме) информация:

➤ о дате государственной регистрации: у 4 негосударственных поставщиков (ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ», ООО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм», РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь», ООО «Академия» Центр здоровья и развития»);

➤ об учредителе (учредителях) организации: у 5 негосударственных поставщиков (АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродей», ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь», АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение», ООО «Академия» Центр здоровья и развития»);

➤ о режиме, графике работы: у 4 негосударственных поставщиков (АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродей», ООО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм», РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь», АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение»);

➤ о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов: у 5 негосударственных поставщиков (АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродей», ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс», ООО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм», АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение»);

➤ о структуре и органах управления организации: у 8 негосударственных поставщиков (ООО «Клиника современной медицины», ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ», Региональный благотворительный фонд «Лучик света», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие", РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь», АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение», ООО «Веста»);

➤ о материально-техническом обеспечении: у 7 негосударственных поставщиков (ООО «Клиника современной медицины», АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродей», ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», ООО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие", РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь», АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение»);

➤ о форме социального обслуживания: у 9 негосударственных поставщиков (ООО «Клиника современной медицины», АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродей», ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс», Региональный благотворительный фонд «Лучик света», РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь», АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение»);

возможностями здоровья «Свободное движение», ООО «Академия» Центр здоровья и развития», ООО «Веста»);

➤ о видах социальных услуг, предоставляемых организацией: у 2 негосударственных поставщиков (ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь»);

➤ о порядке и условиях предоставления социальных услуг: у 1 государственного (БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей») и 11 негосударственных поставщиков (АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея», ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс», Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ», Региональный благотворительный фонд «Лучик света», ООО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие", РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь», АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение», ООО «Академия» Центр здоровья и развития», ООО «Веста»);

➤ о численности получателей социальных услуг: у 2 государственных (БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства») и 10 негосударственных поставщиков (ООО «Клиника современной медицины», АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея», ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс», Региональный благотворительный фонд «Лучик света», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие", РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь», АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение», ООО «Академия» Центр здоровья и развития», ООО «Веста»);

➤ о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг: у 4 негосударственных поставщиков (АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея», ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь», АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение»);

➤ об объеме предоставляемых социальных услуг: у 7 негосударственных поставщиков (АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея», ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие", РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь», АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение», ООО «Академия» Центр здоровья и развития», ООО «Веста»);

➤ о наличии лицензий на осуществление деятельности: у 8 негосударственных поставщиков (АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея», ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс», Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ», Региональный благотворительный фонд «Лучик света», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие", АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение», ООО «Веста»);

➤ о финансово-хозяйственной деятельности: у 11 негосударственных поставщиков (ООО «Клиника современной медицины», АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея», ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс», Региональный благотворительный фонд «Лучик света», ООО «Центр дополнительного образования и

коррекции «Логоритм», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие", РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь», АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение», ООО «Академия» Центр здоровья и развития», ООО «Веста»);

➤ о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг: у 10 негосударственных поставщиков (ООО «Клиника современной медицины», АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея», ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс», Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ», Региональный благотворительный фонд «Лучик света», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие", РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь», АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение», ООО «Веста»);

➤ о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль: у 10 негосударственных поставщиков (ООО «Клиника современной медицины», АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея», ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», Региональный благотворительный фонд «Лучик света», ООО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие", РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь», АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение», ООО «Академия» Центр здоровья и развития», ООО «Веста»);

➤ информация о проведении независимой оценки качества: у 11 негосударственных поставщиков (ООО «Клиника современной медицины», АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея», ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс», Региональный благотворительный фонд «Лучик света», ООО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие", РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь», АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение», ООО «Академия» Центр здоровья и развития», ООО «Веста»);

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

➤ о дате государственной регистрации: у 1 государственного (БУ ХМАО-Югры «Урайский КЦСОН») и 1 негосударственного поставщика (АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие");

➤ об учредителе(-ях) организации: у 1 государственного поставщика (БУ ХМАО-Югры «Радужнинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»);

➤ о месте нахождения организации: у 3 государственных (БУ ХМАО-Югры «Мегионский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ ХМАО-Югры «Радужнинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями») и 5 негосударственных поставщиков (ООО «Клиника современной медицины», АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея», ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ», Региональный благотворительный фонд «Лучик света»);

➤ о контактных телефонах и об адресах электронной почты: у 1 негосударственного поставщика (ООО «Клиника современной медицины»);

➤ о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг: у 1 государственного поставщика (БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный КЦСОН») и 1 негосударственного (АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие");

- о форме социального обслуживания: у 1 негосударственного поставщика (АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие");
- о видах социальных услуг, предоставляемых организацией: у 1 негосударственного поставщика (АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие");
- о порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам услуг и формам социального обслуживания: у 2 государственных (БУ ХМАО-Югры «Когалымский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный КЦСОН») и 1 негосударственного поставщика (ОО «Клиника современной медицины»);
- о численности получателей социальных услуг: у 4 государственных (БУ ХМАО-Югры «Няганский центр социальной помощи семье и детям», БУ ХМАО-Югры «Октябрьский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства») и 7 негосударственных поставщиков (АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея», ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», ОО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие", РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь», АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение», ОО «Веста»);
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг: у 4 государственных (БУ ХМАО-Югры «Няганский центр социальной помощи семье и детям», БУ ХМАО-Югры «Октябрьский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства») и 3 негосударственных поставщиков (ОО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие", ОО «Веста»);
- об объеме предоставляемых социальных услуг: у 5 государственных (БУ ХМАО-Югры «Березовский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Няганский центр социальной помощи семье и детям», БУ ХМАО-Югры «Октябрьский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства») и 2 негосударственных поставщиков (ОО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие");
- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию: у 4 негосударственных поставщиков (ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс», Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ», Региональный благотворительный фонд «Лучик света»);
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг: у 1 государственного (БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный КЦСОН») и 4 негосударственных (ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», ОО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие", АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение»);
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль: у 5 государственных (БУ ХМАО-Югры «Березовский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Няганский центр социальной помощи семье и детям», БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства») и 7 негосударственных поставщиков (АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс», Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ», Региональный благотворительный фонд «Лучик света», Э ОО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие", АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с

ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение», ООО «Академия» Центр здоровья и развития»);

➤ информация о проведении независимой оценки качества: у 3 государственных (БУ ХМАО-Югры «Октябрьский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный КЦСОН») и 6 негосударственных поставщиков (АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс», Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ», Региональный благотворительный фонд «Лучик света», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие", АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение», ООО «Веста»).

Следует отметить, что большинство несоответствий по показателям открытости и доступности информации об организации выявлено в негосударственных организациях социального обслуживания.

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

- 2.2 время ожидания предоставления услуги: 2 государственных поставщика БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства» и БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский районный дом-интернат для престарелых и инвалидов» получили оценки 98,8 и 95,5 балла соответственно; 3 негосударственных поставщика (АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея», Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ», ООО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм») получили оценки в диапазоне от 97,3 до 95,2 балла; меньше всего баллов по данному показателю у негосударственного поставщика ООО «Клиника современной медицины» - 88,9 балла;

- 2.3 доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: 8 государственных поставщиков получили оценки в диапазоне от 99,7 до 99,0 балла (БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ ХМАО-Югры «Психоневрологический интернат», БУ ХМАО-Югры «Белоярский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», БУ ХМАО-Югры «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ ХМАО-Югры «Няганский центр социальной помощи семье и детям», БУ ХМАО-Югры «Березовский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Лангепасский КЦСОН»); 25 государственных организаций получили оценки в диапазоне от 98,8 до 90,7 балла (БУ ХМАО-Югры «Нижевартровский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям», БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Советский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Радужнинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ ХМАО-Югры «Урайский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Нижевартровский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Нижевартровский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ ХМАО-Югры «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ ХМАО-Югры «Няганский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Урайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», БУ ХМАО-Югры «Югорский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Октябрьский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Мегионский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Когалымский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», БУ ХМАО-Югры «Радужнинский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства», БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский районный дом-интернат для престарелых и инвалидов»); 6 негосударственных поставщиков получили оценки в диапазоне от 96,4 до 90,0 (ООО «Академия» Центр здоровья и развития», РОО по

профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь», Региональный благотворительный фонд «Лучик света», ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея», Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ»); 4 негосударственных поставщика получили оценки в диапазоне от 89,2 до 80,0 балла (БУ ХМАО-Югры «Нижевартковский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ООО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие", ООО «Клиника современной медицины»); на последнем месте по данному показателю находится государственный поставщик БУ ХМАО-Югры «Кондинский районный КЦСОН», набравший 77,9 балла.

По показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов, по результатам независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2019 году наихудшие значения были получены по такой составляющей оценки как доступность услуг для инвалидов – средний показатель по региону составляет 80,37 балла.

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

➤ оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами): отсутствует у 6 негосударственных поставщиков социальных услуг (АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея», ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие", РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь», ООО «Академия» Центр здоровья и развития»);

➤ наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов: отсутствует у 2 государственных поставщиков (БУ ХМАО-Югры «Березовский районный КЦСОН» и БУ ХМАО-Югры «Советский КЦСОН») и 8 негосударственных (АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея», ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс», Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ», Региональный благотворительный фонд «Лучик света», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие", ООО «Академия» Центр здоровья и развития», ООО «Веста»);

➤ наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов: отсутствует у 9 негосударственных поставщиков (ООО «Клиника современной медицины», АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея», АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс», Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ», Региональный благотворительный фонд «Лучик света», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие", АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение», ООО «Академия» Центр здоровья и развития», ООО «Веста»);

➤ наличие сменных кресел-колясок: отсутствует у 2 государственных поставщиков (БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Урайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних») и 10 негосударственных (ООО «Клиника современной медицины», АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея», ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс», Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ», ООО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие", РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь», ООО «Академия» Центр здоровья и развития», ООО «Веста»);

➤ наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений: отсутствует у 2 государственных поставщиков (БУ ХМАО-Югры «Мегионский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский КЦСОН») и 10 негосударственных (ООО «Клиника современной медицины», АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея», ОО

ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс», Региональный благотворительный фонд «Лучик света», ООО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие", АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение», ООО «Академия» Центр здоровья и развития», ООО «Веста»).

По результатам проведенного наблюдения зафиксировано, что прилегающая территория и помещения 4 негосударственных организации социального обслуживания не оборудованы с учетом доступности для инвалидов (0,00 балла по показателю): АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея», АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи «Наследие», ООО «Академия» Центр здоровья и развития»;

- 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»:

➤ дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации: отсутствует в 3 государственных (БУ ХМАО-Югры «Березовский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями») и 9 негосударственных учреждениях (АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея», ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс», Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ», Региональный благотворительный фонд «Лучик света», ООО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм», АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение», ООО «Академия» Центр здоровья и развития», ООО «Веста»);

➤ дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля: в 2 государственных (БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства») и 8 негосударственных учреждениях (АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея», ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс», Региональный благотворительный фонд «Лучик света», ООО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм», АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение», ООО «Академия» Центр здоровья и развития», ООО «Веста»);

➤ возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика): предоставляется только в 2 государственных организациях социального обслуживания, имеющих договоры на оказание инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов» и БУ ХМАО-Югры «Белоярский КЦСОН»);

➤ наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению: отсутствует у 6 негосударственных поставщиков (ООО «Клиника современной медицины», АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея», ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», Региональный благотворительный фонд «Лучик света», ООО «Академия» Центр здоровья и развития», ООО «Веста»);

➤ помощь работников организации, прошедших необходимое обучение/инструктирование по сопровождению инвалидов в помещениях организации и прилегающей территории: не оказывается в 4 негосударственных организациях (ООО «Клиника современной медицины», АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие", ООО «Академия» Центр здоровья и развития»);

➤ наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому: отсутствует возможность в 3 государственных организациях (БУ ХМАО-Югры «Когалымский

КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов», БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства») и 4 негосударственных (ООО «Клиника современной медицины», АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея», ООО «Академия» Центр здоровья и развития», ООО «Веста»).

В 2 негосударственных организациях полностью отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея», ООО «Академия» Центр здоровья и развития»).

- 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»: 20 государственных поставщиков получили оценки в диапазоне от 99,6 до 91,4 балла (БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ ХМАО-Югры «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ ХМАО-Югры «Лангепасский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ ХМАО-Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям», БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Радужнинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Югорский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», БУ ХМАО-Югры «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ ХМАО-Югры «Урайский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Белоярский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Советский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Мегионский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Березовский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский КЦСОН»); АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение» получил 93,7 балла; 8 государственных поставщиков получили оценки в диапазоне 89,8 до 81,5 (БУ ХМАО-Югры «Няганский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Октябрьский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский районный дом-интернат для престарелых и инвалидов», БУ ХМАО-Югры «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ ХМАО-Югры «Когалымский КЦСОН»); 3 государственных поставщика получили оценки в диапазоне от 75,8 до 73,3 балла (БУ ХМАО-Югры «Радужнинский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов», БУ ХМАО-Югры «Кондинский районный КЦСОН»); ООО «Академия» Центр здоровья и развития» получил 73,5 балла; БУ ХМАО-Югры «Урайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» и БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства» получили 69,2 и 60,7 балла соответственно; 3 негосударственных поставщика социальных услуг получили оценки в диапазоне от 69,4 до 65,2 балла (ООО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм», Региональный благотворительный фонд «Лучик света», ООО «Веста»); РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь» и БУ ХМАО-Югры «Няганский центр социальной помощи семье и детям» получили 58,3 и 55,6 балла соответственно; Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ» - 40,0 балла; ООО «Клиника современной медицины» - 27,8 балла; 3 негосударственные организации социального обслуживания получили 0,00 балла по показателю (ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи «Наследие»). Следует отметить, что среди принявших участие в анкетировании получателей услуг организаций ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей» и АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс» отсутствовали лица, относящиеся к категории инвалидов и лиц с ограниченными

возможностями здоровья, что изначально обусловило полученный результат по данному показателю.

По показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников организации:

- 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»: наименьшее значение по данному показателю получила АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея» - 95,2 балла;

- 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию»: последнее место по данному показателю занимает ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», набравший 90,0 балла;

- 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия»: наименьшее число баллов по данному показателю у АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие" – 55,0 балла.

Необходимо отметить, что влияние на снижение оценок организаций по критерию доброжелательности и вежливости и, в частности, по показателю 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» оказало, помимо возможных реальных проблем взаимодействия, отсутствие в «Рабочей карте № 4» вопроса-фильтра о наличии у получателя услуг опыта обращения в организацию социального обслуживания с использованием дистанционных каналов связи. Например, 19 из 40 получателей услуг БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов», принявших участие в настоящем исследовании, на вопрос о доброжелательности сотрудников организации при обращении по электронной почте ответили «нет», при этом прокомментировав свой ответ «не знаю», «нет» и т.д. Указанный пример свидетельствует о неоднозначности полученных комментариев, которые могут указывать как на нарушении норм взаимодействия сотрудников организации с получателями услуг, так и на отсутствие у получателя услуг опыта подобных обращений и, следовательно, неосведомленности о качестве и возможном результате взаимодействия.

По показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг:

- 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать)»: наименьший балл у негосударственного поставщика АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея» - 95,2 балла;

- 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления»: меньше всего удовлетворены получатели услуг ООО «Веста» и АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи "Наследие", по результатам проведенного опроса организации набрали 83,3 и 80,0 балла соответственно;

- 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы»: менее прочих удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания получатели услуг АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея» - 95,2 балла из 100,0 возможных.

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

В целях формирования стратегии по улучшению качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания ХМАО-Югры следует обратиться к лучшим по итогам проведенной в 2019 году независимой оценки практикам.

В числе лидеров по сумме баллов по пяти критериям 11 государственных организаций социального обслуживания населения, набравших 99,0 и более баллов: БУ ХМАО-Югры «Психоневрологический интернат», БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ», БУ ХМАО-Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям», БУ ХМАО-Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», БУ ХМАО-Югры «Лангепасский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ», БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ», БУ ХМАО-Югры «Белоярский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ», БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский КЦСОН».

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

- по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации диапазон оценок составил от 99,95 до 99,01 балла;

- по показателям, характеризующим комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг 9 организаций получили оценки в диапазоне от 99,90 до 99,00 балла (БУ ХМАО-Югры «Психоневрологический интернат», БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ», БУ ХМАО-Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям», БУ ХМАО-Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», БУ ХМАО-Югры «Лангепасский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ», БУ ХМАО-Югры «Белоярский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский КЦСОН»); организации БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ»; организации БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ» и БУ ХМАО-Югры «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ» получили баллы от 98,60 до 98,80;

- по показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов, учреждение БУ ХМАО-Югры «Психоневрологический интернат» получило максимальную оценку 100,00 балла, чем обеспечило себе первое место в рейтинге обследованных учреждений социального обслуживания; пять организаций получили оценки в диапазоне от 99,89 до 99,13 балла (БУ ХМАО-Югры «Лангепасский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ», БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ», БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ», БУ ХМАО-Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»); четыре организации – в диапазоне от 98,75 до 98,33 балла (БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», БУ ХМАО-Югры «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ»); БУ ХМАО-Югры «Белоярский КЦСОН» получил по данному критерию 97,56 балла;

- по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников организации, 7 из 11 организаций получили оценки в диапазоне от 99,90 до 99,00 балла (БУ ХМАО-Югры «Лангепасский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Психоневрологический интернат», БУ ХМАО-Югры «Белоярский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ», БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ», БУ ХМАО-Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», БУ ХМАО-Югры

«Сургутский центр социальной помощи семье и детям»); 4 учреждения – от 98,90 до 98,20 балла (БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ», БУ ХМАО-Югры «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ»);

- по показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг, 7 учреждений получили максимальный балл: БУ ХМАО-Югры «Лангепасский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Психоневрологический интернат», БУ ХМАО-Югры «Белоярский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ», БУ ХМАО-Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», БУ ХМАО-Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям». Организации БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ», БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ» и БУ ХМАО-Югры «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ» получили близкие к 100,00 баллам оценки в диапазоне от 99,80 до 99,50 балла.

Необходимо отдельно рассмотреть опыт лидера рейтинга, учреждения закрытого типа БУ ХМАО-Югры «Психоневрологический интернат». Согласно информации, полученной в ходе проведенного исследования, в учреждении обеспечены комфортные по всем показателям условия предоставления социальных услуг; организация получила максимальные баллы по результатам проведенного наблюдения по показателям открытости и доступности информации, размещенной на официальном сайте организации и на информационных стендах в ее помещениях; в качестве инновационной составляющей следует отметить наличие в учреждении инфомата; по 100,00 баллов получило учреждение по критериям доступности услуг для инвалидов и удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг в организации; максимальные баллы получены по показателям удовлетворенности получателей услуг взаимодействием с сотрудниками организации, осуществляющими первичный контакт и оказывающими непосредственное оказание услуг. Полученные высокие оценки в части доступности услуг для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в целом подтверждаются итоговым заключением о состоянии доступности ОСИ, размещенным на сайте ТИС Югры (<http://pubweb.admhmao.ru/find>): «Объект доступен полностью избирательно для инвалидов передвигающиеся на инвалидных колясках, инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, инвалидов с нарушениями умственного развития, инвалидов с нарушениями зрения, инвалидов с нарушением слуха. Текущий ремонт проводится ежегодно в рамках бюджетной росписи».

Среди организаций, доступных для свободного посещения, лидером рейтинга является БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», набравший 99,84 балла. Организация получила максимальный балл по всем показателям, сформированным на основе контент-анализа и проведенного в организации наблюдения: в организации соблюдены требования информационной открытости, комфортности предоставления услуг, обеспечены минимальные требования доступности помещений организации для лиц с ограниченными возможностями и инвалидов («объект доступен условно»). Отдельно следует отметить инновационные составляющие официального сайта организации: функцию озвучивания размещенных на сайте разделов и содержащейся в них информации о деятельности и услугах организации, размещенных документов; возможность онлайн записи на прием к специалистам и получения консультации в интерактивном режиме.

Лучшей организацией социального обслуживания среди негосударственных поставщиков стало РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь». Несмотря на достаточно низкие баллы по показателям информационной открытости и доступности услуг для инвалидов, сформированным по результатам контент-анализа и наблюдения, организация получила высокие баллы по всем показателям, характеризующим удовлетворенность получателей услуг различными условиями предоставления услуг.

8 Выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы социального обслуживания

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

1. Учреждениям, получившим низкие оценки по показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов, предпринять меры по повышению доступности прилегающей территории, помещений организаций и предоставляемых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (БУ ХМАО-Югры «Березовский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Когалымский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Няганский центр социальной помощи семье и детям», БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ», БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц БОМЖ», БУ ХМАО-Югры «Урайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», ООО «Клиника современной медицины», АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея», ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс», Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ», Региональный благотворительный фонд «Лучик света», ООО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи «Наследие», РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь», АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ОВ здоровья «Свободное движение», ООО «Академия» Центр здоровья и развития», ООО «Веста»). При проведении анкетирования получателей услуг в рамках мероприятий по независимой оценке, качества условий оказания услуг привлекать к участию в анкетировании лиц, относящихся к категории инвалидов, для получения всесторонней оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

2. Организациям социального обслуживания АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея», ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», Региональный благотворительный фонд «Лучик света», ООО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи «Наследие», РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь», АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение», ООО «Веста» обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг путем размещения на сайтах организаций анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее. Рекомендуются размещение прямой ссылки на анкету, в случае ее расположения на внешнем информационном ресурсе. В целях повышения активности участия в анкетировании получателей социальных услуг, ссылка (гиперссылка) должна быть оформлена в яркий баннер, расположенный на главной странице официального сайта.

3. Организациям БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов», БУ ХМАО-Югры «Няганский центр социальной помощи семье и детям», БУ ХМАО-Югры «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», БУ ХМАО-Югры «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства», ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей» обеспечить функционирование дистанционного способа взаимодействия с получателями услуг посредством электронной почты, а также регистрацию обращений по данному каналу связи и оперативное направление ответов на поступающие запросы.

4. Провести дополнительный инструктаж сотрудников, осуществляющих контакт с получателями услуг посредством дистанционных форм взаимодействия в части соблюдения этических норм, доброжелательности и вежливости в БУ ХМАО-Югры «Когалымский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов», БУ ХМАО-Югры «Няганский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ ХМАО-Югры «Октябрьский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Урайский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов», БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», БУ ХМАО-Югры «Кондинский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ ХМАО-Югры «Радужнинский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Радужнинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ ХМАО-Югры «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства», АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея», ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ», ООО «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи «Наследие».

5. Организациям, в ходе анализа информационных стендов и официальных сайтов которых были выявлены несоответствия, обеспечить соответствие размещенной информации требованиям НПА, контролировать своевременное (в течение 10 дней) обновление информации о деятельности организации в открытых источниках: 13 государственным организациям (БУ ХМАО-Югры «Березовский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Когалымский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Мегионский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Няганский центр социальной помощи семье и детям», БУ ХМАО-Югры «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ ХМАО-Югры «Октябрьский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Урайский КЦСОН», БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», БУ ХМАО-Югры «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ ХМАО-Югры «Радужнинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства») и всем негосударственным поставщикам социальных услуг.

6. По результатам проведенного опроса и анкетирования жителей ХМАО-Югры из числа получателей услуг обследованных организаций и их законных представителей, можно выделить перечень наиболее волнующих граждан проблем (примеры пожеланий респондентов с сохранением стилистики приведены на стр. 59 Приложения Б):

- график работы государственных поставщиков социальных услуг не позволяет комфортно получать услуги работающим гражданам – рекомендуется провести дополнительное исследование данного вопроса и рассмотреть возможность работы организаций в выходные дни, увеличить длительность работы учреждений в рабочие дни;

- ряд организаций социального обслуживания, по мнению респондентов, нуждается в расширении помещений, в которых производится оказание услуг; также получатели услуг обращают внимание на необходимость ремонта помещений организаций социального обслуживания – провести оценку состояния помещений организаций с учетом специфики оказываемых услуг и пожеланий получателей услуг, разработать план по приведению помещений организаций в соответствие требуемым нормам, улучшению условий комфортности предоставления социальных услуг;

- недостаточная информированность граждан о доступных видах и формах социальных услуг, особенностях отнесения отдельных видов услуг к категории платных, формирования тарифов на услуги – рекомендуется более активная информационная работа, направленная на разъяснение получателям услуг, их законным представителям, условий оказания социальных услуг, форм и видов социальной помощи, доступных для конкретной категории граждан;

- транспортные проблемы, обозначенные получателями услуг, затрагивают несколько направлений: сложную транспортную доступность некоторых организаций социального обслуживания, проблемы с парковкой вблизи учреждений. Рекомендуется провести мониторинг транспортной доступности организаций социального обслуживания.

Предложения по совершенствованию деятельности сферы социального обслуживания автономного округа в целом:

1. При проведении мероприятий по независимой оценке, качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания привлекать к участию в анкетировании лиц, относящихся к категории инвалидов, для получения всесторонней оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

2. Внести изменения в инструментарий для сбора информации в рамках мероприятий по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания ХМАО-Югры в части «Рабочей карты № 4 для проведения опроса граждан». Обеспечить соответствие указанной анкеты Методике выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, а именно дополнить анкету вопросами-фильтрами (например, «Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией...», «Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?» и другими), с целью повышения качества собираемых первичных социологических данных.

3. В целях улучшения информированности получателей услуг об условиях доступности организаций социальной сферы для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, рекомендовать негосударственным поставщикам социальных услуг размещать информацию о доступности помещений негосударственных организаций социального обслуживания на сайте ТИС Югры (<http://pubweb.admhmao.ru/find>).

4. Членам общественного совета осуществлять взаимодействие с представителями негосударственных поставщиков социальных услуг с целью улучшения трансляции накопленного в сфере социального развития и социальной защиты опыта государственных поставщиков социальных услуг.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведенного в 2019 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 48 организациями социального обслуживания ХМАО-Югры, дают основание сделать следующие выводы.

Максимальное значение показателей (99,95 балла из 100 возможных баллов), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, получено учреждением закрытого типа БУ ХМАО-Югры «Психоневрологический интернат». Среди организаций, открытых для посещения, лучшим государственным учреждением социального обслуживания стал БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ» с результатом 99,84 балла. Среди негосударственных поставщиков лучшие результаты показал РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь» - 89,54 балла и 37 место в общем рейтинге обследованных организаций.

Показатель оценки качества в среднем по отрасли социального обслуживания в регионе, составляет 93,93 балла. Средние значения показателей (по всем 48 организациям социального обслуживания) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- «Открытость и доступность информации об организации» - 94,07 балла (из 100 возможных);
- «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 98,26 балла;
- «Доступность услуг для инвалидов» - 80,37 балла;
- «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 97,45 балла;
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,50 балла.

В целом, по результатам независимой оценки 33 организации социального обслуживания региона получили оценки не ниже 95 баллов, чем продемонстрировали высокий уровень качества условий оказания услуг. Среднее значение показателей по пяти общим критериям составляет 93,93 балла, что отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и по совокупности общих критериев приближается к максимальным значениям.

Для негосударственных организаций социального обслуживания среднее значение показателей по пяти общим критериям оценки составляет 82,89 балла. В деятельности негосударственных организаций, оказывающих услуги в этой сфере, отмечен ряд недостатков в части их информационной открытости, а также доступности услуг для инвалидов.