

**Информация**  
**об итогах проведения независимой оценки качества условий оказания**  
**услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского**  
**автономного округа – Югры в 2020 году**

(утверждены протоколом Общественного совета по проведению независимой оценки качества при  
Депсоцразвития Югры от 18.12.2020 № 7)

В 2020 году независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – независимая оценка) проведена в отношении 114 организаций (44 государственных, 70 негосударственных), оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, включенных в Реестр поставщиков социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Организацией-оператором на оказание услуг по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки определено – ООО «Научно-технический центр «Перспектива» (г. Тюмень), заключен государственный контракт от 08.06.2020 № ГК-10/20.

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

Источниками информации для проведения независимой оценки являются:

официальные сайты поставщиков социальных услуг в информационно-коммуникационной сети «Интернет»,

информационные стенды в помещениях поставщиков социальных услуг;

официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;

результаты изучения условий оказания услуг поставщиков социальных услуг;

мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг.

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

**Так, для получения итоговых результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, опросом охвачено 21 116 респондентов, из них:**

в ходе анкетирования получателей услуг (в том числе онлайн анкетирование) – 16 879 респондентов;

в ходе телефонного опроса получателей услуг – 4 237 респондентов.

Результаты проведенного исследования в 2020 году, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 114 организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, дают основания сделать следующие выводы по каждому общему критерию:

**Средние значения показателей (по всем 114 организациям социального обслуживания) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:**

«Открытость и доступность информации об организации» - 60,5 баллов (из 100 возможных);

«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 89,7 баллов;

«Доступность услуг для инвалидов» - 43,3 балла;

«Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 96,5 баллов;

«Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 98,3 балла.

По результатам проведения независимой оценки в 2020 году лидерами рейтинга являются государственные поставщики социальных услуг (1-39 места, 42-45), при этом 5 государственных поставщиков (из 44) набрали более 99,00 баллов.

**При этом бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения» набрало по результатам независимой оценки 100 баллов.**

**Среди 70 негосударственных поставщиков социальных услуг, участвующих в независимой оценке, лучшие результаты показали:**

Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Сателлит» (Сургутский район) - 92,6 баллов;

Автономная некоммерческая общеобразовательная организация «Центр интегрированного инклюзивного образования и социальной адаптации «Счастье» (г. Сургут) - 92,4 балла;

Остальные 68 негосударственных поставщиков социальных услуг замыкают общий рейтинг, и занимают места с 46 по 114.

Показатель оценки качества по отрасли социального обслуживания в регионе определяется в соответствии с приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

**По результатам независимой оценки в 2020 году показатель оценки качества в среднем по отрасли социального обслуживания в регионе по пяти общим критериям составляет 77,7 баллов (в 2019 - 93,93 баллов, в 2018 году – 84,25), что отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг.**

Снижение показателя в 2020 году обусловлено большим количеством негосударственных поставщиков социальных услуг, участвующих в независимой оценке, в том числе 33 индивидуальных предпринимателя.

## Рейтинг организаций социального обслуживания по результатам независимой оценки в 2020 году

№ п/п	Наименование организации	Рейтинговый балл
1.	<b>Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»</b>	<b>100,0</b>
2.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	<b>99,9</b>
3.	Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа -Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр»	<b>99,6</b>
4.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения»	<b>99,1</b>
5.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения»	<b>99,1</b>
6.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	<b>98,9</b>
7.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»	<b>98,8</b>
8.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Геронтологический центр»	<b>98,4</b>
9.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	<b>98,2</b>
10.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	<b>98,1</b>
11.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения»	<b>98,1</b>
12.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа- Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»	<b>98,0</b>
13.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения»	<b>97,8</b>
14.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский центр социальной помощи семье и детям»	<b>97,7</b>
15.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	<b>97,6</b>
16.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	<b>97,1</b>
17.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения»	<b>97,0</b>
18.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	<b>96,8</b>
19.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Сургутский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	<b>96,8</b>
20.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»	<b>96,7</b>
21.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Психоневрологический интернат»	<b>96,5</b>
22.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	<b>96,4</b>
23.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа— Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	<b>96,1</b>
24.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения»	<b>95,6</b>
25.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	<b>95,4</b>
26.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения»	<b>95,3</b>
27.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	<b>95,2</b>
28.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	<b>94,6</b>
29.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	<b>94,5</b>
30.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения»	<b>94,4</b>
31.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	<b>93,9</b>

32.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям»	<b>93,9</b>
33.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	<b>93,8</b>
34.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социального обслуживания населения»	<b>93,6</b>
35.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения»	<b>93,6</b>
36.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	<b>93,3</b>
37.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	<b>93,3</b>
38.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям»	<b>93,0</b>
39.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	<b>92,7</b>
40.	<b>Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Сателлит»</b>	<b>92,6</b>
41.	Автономная некоммерческая общеобразовательная организация «Центр интегрированного инклюзивного образования и социальной адаптации «Счастье»	<b>92,4</b>
42.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения»	<b>92,4</b>
43.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения»	<b>91,9</b>
44.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	<b>91,6</b>
45.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»	<b>91,6</b>
46.	Автономная некоммерческая организация «Центр предоставления социально-полезных услуг «Душевные люди»	<b>90,5</b>
47.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	<b>86,1</b>
48.	Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Возрождение»	<b>84,0</b>
49.	АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродейа»	<b>83,4</b>
50.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной реабилитации «Феникс»	<b>83,1</b>
51.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Родник»	<b>83,0</b>
52.	Автономная некоммерческая организация «Центр комплексного социального обслуживания «Анастасия»	<b>81,9</b>
53.	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Верь в себя!»	<b>81,2</b>
54.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Доброта»	<b>80,6</b>
55.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального, медицинского обслуживания населения и дополнительного образования «АЛЬФА»	<b>78,3</b>
56.	Автономная некоммерческая организация «Служба предоставления психолого-педагогических услуг «Харизма»	<b>78,2</b>
57.	Автономная некоммерческая организация «Центр аппаратной коррекции «АППАРАТиКО»	<b>77,0</b>
58.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Доверие»	<b>75,0</b>
59.	Индивидуальный предприниматель Бурлак Лилия Романовна	<b>74,5</b>
60.	Индивидуальный предприниматель Денисова Анна Владимировна	<b>74,0</b>
61.	Индивидуальный предприниматель Жидоморов Алексей Геннадьевич	<b>73,8</b>
62.	Автономная некоммерческая организация Центр социального и медицинского обслуживания населения «Заботливое сердце»	<b>73,2</b>
63.	Общество с ограниченной ответственностью «Сибирский лекарь»	<b>72,6</b>
64.	АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи «Наследие»	<b>72,6</b>
65.	Частное образовательное учреждение «Детский центр «Успех»	<b>72,3</b>
66.	Местная общественная организация «Молодежный городской клуб молодых людей с ограниченными возможностями здоровья «САМиТ»	<b>72,2</b>
67.	Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила»	<b>71,6</b>
68.	Индивидуальный предприниматель Иванова Н.Ф.	<b>70,9</b>
69.	Индивидуальный предприниматель Тюменцева А.А.	<b>70,7</b>
70.	Общество с ограниченной ответственностью «Здравсервис Ко»	<b>70,7</b>
71.	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Радуга»	<b>70,6</b>

72.	Индивидуальный предприниматель Вахидова Олеся Анатольевна. Агентство по оказанию услуг «Доброе дело»	<b>70,5</b>
73.	Индивидуальный предприниматель Фадеева О.Н.	<b>68,7</b>
74.	Местная общественная организация «Коррекционно-развивающий центр «ЛогоПлюс» Белоярского района»	<b>68,2</b>
75.	Индивидуальный предприниматель Токарева Ольга Александровна	<b>68,1</b>
76.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной адаптации и реабилитации «Вектор»	<b>67,8</b>
77.	Индивидуальный предприниматель Бочкарева Валентина Владимировна	<b>67,0</b>
78.	Индивидуальный предприниматель Курамшина Л.Р.	<b>66,8</b>
79.	Благотворительный фонд адресной помощи «Путь милосердия»	<b>66,8</b>
80.	Общество с ограниченной ответственностью «Леотон»	<b>66,6</b>
81.	Индивидуальный предприниматель Староста Ирина Григорьевна	<b>66,5</b>
82.	Индивидуальный предприниматель Валеев А.С.	<b>66,3</b>
83.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Исток»	<b>66,0</b>
84.	Индивидуальный предприниматель Охохонин Владимир Александрович	<b>65,1</b>
85.	Индивидуальный предприниматель Бондаренко Наталья Петровна	<b>64,9</b>
86.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Призвание»	<b>64,1</b>
87.	Общественная организация Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр социальной реабилитации «Борей»	<b>63,9</b>
88.	Местная Нижневартовская районная благотворительная общественная организация социальной адаптации граждан «Надежда»	<b>63,4</b>
89.	Индивидуальный предприниматель Шаряфетдинова Анна Геннадьевна	<b>63,1</b>
90.	Общество с ограниченной ответственностью «Фрейя СТВА»	<b>62,1</b>
91.	Региональная благотворительная организация социальной адаптации граждан «Путь к себе»	<b>61,9</b>
92.	Индивидуальный предприниматель Долганова Елена Витальевна	<b>61,5</b>
93.	Индивидуальный предприниматель Тищенко М.В.	<b>60,5</b>
94.	Индивидуальный предприниматель Самарская Татьяна Васильевна	<b>60,0</b>
95.	Местная Нижневартовская городская общественная организация ветеранов боевых действий «Красная звезда»	<b>59,6</b>
96.	Индивидуальный предприниматель Толмачева С.В.	<b>59,2</b>
97.	Индивидуальный предприниматель Калинин Александр Тимофеевич	<b>59,2</b>
98.	Региональная общественная организация «Детский клуб развития творческих и физических способностей «Апельсин»	<b>58,0</b>
99.	Индивидуальный предприниматель Уклеин Александр Викторович	<b>56,8</b>
100.	Общество с ограниченной ответственностью «Нефтеюганская сервисная компания»	<b>56,7</b>
101.	Индивидуальный предприниматель Дорофеева Елена Петровна	<b>56,6</b>
102.	Индивидуальный предприниматель Козловский Илья Вячеславович	<b>56,5</b>
103.	Индивидуальный предприниматель Терехова Людмила Владимировна	<b>55,6</b>
104.	Индивидуальный предприниматель Молоков Олег Владимирович	<b>55,6</b>
105.	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Центр реабилитации Анастасия»	<b>54,7</b>
106.	Индивидуальный предприниматель Жилиева Марина Ивановна	<b>54,0</b>
107.	Индивидуальный предприниматель Сефералиева С.И.	<b>54,0</b>
108.	Общество с ограниченной ответственностью «Зори Ваха»	<b>54,0</b>
109.	Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич	<b>50,8</b>
110.	Индивидуальный предприниматель Байкарова Татьяна Дмитриевна	<b>46,8</b>
111.	Индивидуальный предприниматель Рупасов Вячеслав Викторович	<b>46,4</b>
112.	Индивидуальный предприниматель Морозова Анна Николаевна	<b>46,0</b>
113.	Индивидуальный предприниматель Меняйленко Алексей Сергеевич	<b>39,3</b>
114.	Индивидуальный предприниматель Моисеева Виктория Владимировна	<b>19,3</b>

Учитывая режим повышенной готовности в автономном округе впервые в рамках независимой оценки Оператор в отношении некоторых организаций осуществлял сбор информации в «удаленном режиме».

Так по рекомендациям Минтруда России<sup>1</sup> срок проведения независимой оценки в 2020 году мог быть продлен до 31 декабря 2020 года, с подведением ее результатов в течение I квартала 2021 года.

В период исполнения II этапа перечня услуг (сбор информации для аналитического отчета) были продлены сроки сбора информации, соответственно и сдвинулись сроки подведения результатов независимой оценки (III этап оказания услуг - подготовка аналитического отчета в рамках проведения независимой оценки).

В соответствии с протокольным решением от 08.12.2020 года № 6 члены Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Десоцразвития Югры приняли решение осуществить сбор контрольной информации по материалам, представленным организацией-оператором путем посещения 2 организаций на территориях муниципальных образований автономного округа (гг: Сургут, Нягань, Нижневартовск, Ханты-Мансийск, Сургутский Ханты-мансийский районы).

**Протокольным решением Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Десоцразвития Югры от 18.12.2020 № 7 утверждены:**

результаты проведения независимой оценки в 2020 году;

итоговые значения по каждой организации социального обслуживания (Рейтинг организаций, участвующих в независимой оценке в 2020 году)

аналитический отчет организации-оператора (приложения к отчету).

**На официальном сайте Десоцразвития Югры в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания» размещена анкета для выражения мнений граждан о деятельности организаций социального обслуживания.**

Опрос о деятельности организаций, оказывающих социальные услуги, на официальном сайте Десоцразвития Югры прошли 2 763 человека (с исключением спама и тестирования), при этом 2 756 человек (99,7%) дали положительную оценку деятельности поставщиков социальных услуг.

На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) в 2020 году оставили отзыв 246 получателей услуг, все отзывы являются положительными, нейтральные, отрицательные отзывы отсутствуют.

---

<sup>1</sup> Письмо Заместителя министра Минтруда России от 04.06.2020 № 28-0/10/В-4280;