

Информация

представленная в отчете организации-оператора по результатам сбора и обобщения информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2019 году

В 2019 году независимая оценка качества проводилась в 7 раз, в ней участвовали как государственные, так и негосударственные поставщики социальных услуг.

Независимая оценка осуществлялась в отношении 48 организаций, оказывающих социальные услуги (36 государственных организаций, 12 негосударственных организаций).

Организацией-оператором на оказание услуг по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки в 2019 году в соответствии с заключенным государственным контрактом № ГК-06/19 от 07.05.2019 является ООО «Центр гуманитарных, социально-экономических и политических исследований-2» (г. Омск).

Оператором подготовлен отчет о выполненной услуге по государственному контракту, который прошел проверку (экспертизу) предоставленных сведений.

В соответствии с действующим законодательством¹ отчет организации-оператора был направлен в адрес председателя Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры С.И. Филатова для формирования Общественным советом на его основе результатов независимой оценки в 2019 году, разработки предложений об улучшении качества их деятельности (письмо Депсоцразвития Югры № 15-Исх-15682 от 06.11.2019).

Независимая оценка предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим общим критериям:

1. открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
2. комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания;
5. удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

¹ Федеральному закону от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 18.07.2014 №263-п «О системе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»

Результаты независимой оценки в соответствии с отчетом оператора

В части критерия 1 «Открытость и доступность информации об организациях социального обслуживания» (табл. Критерий 1) -

2 государственных учреждения социального обслуживания получили максимальный балл (БУ «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов», БУ «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»).

Из числа негосударственных поставщиков социальных услуг наивысшая оценка 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» (63,28 балла из 100,00).

В части критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (табл. Критерий 2) -

максимальную оценку получила 1 государственная организация (БУ «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов») и 3 негосударственные организации (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.

В части критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» (табл. Критерий 3) -

среди государственных учреждений максимальный балл у 1 учреждения - организации социального обслуживания «закрытого» типа БУ «Психоневрологический интернат».

Лучшим поставщиком социальных услуг среди государственных учреждений по данному критерию, открытых для посещения, является БУ «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (99,9 балла).

Среди негосударственных поставщиков наибольшая оценка у 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».

Замыкают сводный рейтинг организаций по данному критерию негосударственные поставщики социальных услуг, так:

8 из 12 негосударственных организаций набрали менее 50,00 баллов из 100,00 возможных:

1) Региональный благотворительный фонд «Лучик света» - 48,82 балла; 2) ООО «Клиника современной медицины» - 36,33 балла; 3) ООО «Веста» - 34,00 балла; 4) АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи «Наследие» - 32,00 балла; 5) АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея» - 30,00 балла;

При этом, менее 30 баллов набрали 3 негосударственные организации: 6) АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс» - 24,00 балла, 7) ООО «Академия» Центр здоровья и развития» - 22,05 балла, 8) ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей» - 22,00 балла.

В части критерия 4. «Доброжелательность, вежливость работников организаций» -

по данному критерию 14 организаций набрали баллы, близкие к максимальным (в диапазоне от 99,90 до 99,00 балла), из них:

11 государственных организаций (БУ «Психоневрологический интернат», БУ «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», БУ «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ», БУ «Сургутский центр социальной помощи семье и детям», БУ «Нефтеюганский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ», БУ «Березовский районный КЦСОН», БУ «Няганский центр социальной помощи семье и детям», БУ «Пыть-Яхский КЦСОН», БУ «Урайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», БУ «Белоярский КЦСОН», БУ «Лангепасский КЦСОН»).

3 негосударственных организации (ООО «Академия» Центр здоровья и развития», АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ОВ здоровья «Свободное движение», РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь»).

Прочие организации получили сравнительно высокие оценки (в диапазоне от 98,9 до 91,00 балла).

В части критерия 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - по данному критерию 20 учреждений получили 100,00 баллов.

15 государственных организаций (БУ «Лангепасский КЦСОН», БУ «Нижневартовский районный КЦСОН», БУ «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов», БУ «Психоневрологический интернат», БУ «Няганский центр социальной помощи семье и детям», БУ «Советский КЦСОН», БУ «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов», БУ «Ханты-Мансийский районный дом-интернат для престарелых и инвалидов», БУ «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», БУ «Белоярский КЦСОН», БУ «Кондинский районный КЦСОН», БУ «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ», БУ «Радужнинский КЦСОН», БУ «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», БУ «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»);

5 негосударственных организаций (ООО «Клиника современной медицины», ОО 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 баллов.

В целом по региону средние значения критериев по показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг - 99,50 баллов (в 2018 году - 97,31 балла, из 100 баллов);

на 2 месте - показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг - 98,26 балла (в 2018 году - 85,09 баллов, из 100 баллов);

на 3 месте - «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 97,45 баллов (в 2018 году - 98,3 баллов (из 100 баллов);

на 4 месте «Открытость и доступность информации об организации» - 94,07 балла (в 2018 году - 72,39 баллов из 100 баллов);

на 5 месте по показателям - «Доступность услуг для инвалидов» - 80,37 балла (в 2018 году - 68,16 баллов из 100 баллов).

Лидером рейтинга среди обследованных организаций социального обслуживания стало учреждение «закрытого» типа БУ «Психоневрологический интернат» (по пяти критериям 99,95 балла).

СПРАВКА ОРГАНИЗАЦИИ-ОПЕРАТОРА -

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 лучший является БУ «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (99,84 балла), при этом:

9 организаций (из 48) получили высокие оценки в диапазоне от 99,66 до 99,00 балла;

25 (из 48) обследованных организаций получили оценки в диапазоне от 98,96 до 91,26 балла.

Организацией-оператором отмечено, 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.

Лидер рейтинга среди негосударственных поставщиков социальных услуг - РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь», занявшее 37 место в общем рейтинге и 1 место среди негосударственных организаций (89,54 балла из 100,0 возможных), при этом:

8 из 12 негосударственных организаций социального обслуживания набрали в совокупности оценок по пяти критериям от 88,25 до 81,41 балла;

3 (из 12) негосударственные организации получили менее 80,00 баллов.

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

по критерию «Открытость и доступность информации об организации» были выделены следующие недостатки –

на официальном сайте организаций социальной сферы отсутствует либо представлена не в полном объеме установленная законодательством информация;

по показателям критерия, характеризующего комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг у получателей услуг замечания –

в части времени ожидания предоставления услуги (2 государственных поставщика получили оценки 98,8 и 95,5 балла соответственно; 3 НПСУ получили оценки от 97,3 до 95,2 балла; наименьшие баллы набраны у ООО «Клиника современной медицины» - 88,9 балла);

в части комфортности предоставления услуг (8 государственных поставщиков получили оценки от 99,7 до 99,0 балла; в то же время 25 поставщиков - в диапазоне от 98,8 до 90,7 балла); (6 НПСУ получили оценки от 96,4 до 90,0, в то же время 4 поставщика получили оценки в диапазоне от 89,2 до 80,0 баллов), при этом на последнем месте по данному показателю находится государственный поставщик БУ ХМАО-Югры «Кондинский районный КЦСОН» - 77,9 балла).

по показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов –

наихудшие значения были получены по такой составляющей оценки как доступность услуг для инвалидов – средний показатель по региону составляет 80,37 балла:

в части оборудования прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов - 4 НПСУ 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»);

у 6 НПСУ отсутствует оборудование входных групп пандусами, подъемными платформами;

у 2 государственных поставщиков: БУ «Березовский районный КЦСОН» и БУ «Советский КЦСОН» и 8 НПСУ отсутствует наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

у 9 НПСУ отсутствует наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

у 2 государственных поставщиков: **БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский КЦСОН»** и БУ ХМАО-Югры «Урайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» и 10 НПСУ отсутствует наличие сменных кресел-колясок;

у 2 государственных поставщиков: БУ «Мегионский КЦСОН» и БУ «Пыть-Яхский КЦСОН») и 10 НПСУ отсутствует наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

в части обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации в 4 государственных организациях и 9 НПСУ;

отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля отсутствует в 3 государственных организациях и 8 НПСУ;

имеется возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) только в 2 государственных организациях (БУ «Нижевартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов» и БУ «Белоярский КЦСОН»);

отсутствует у 6 НПСУ наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению:

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

В части удовлетворенных получателей доступностью услуг для инвалидов»:

20 государственных поставщиков оценены от 99,6 до 91,4 балла;

1 НПСУ получил оценку 93,7 балла (АНО «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение»);

Менее 70 баллов набрали:

2 государственных поставщика (БУ «Урайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» и БУ «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»);

Менее 60 баллов набрали:

1 негосударственный поставщик социальных услуг (РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь» - 58,3 балла);

1 государственный поставщик (БУ «Няганский центр социальной помощи семье и детям» - 55,6 балла);

Менее 50 баллов набрали 2 негосударственных поставщика (Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ» - 40,0 балла; ООО «Клиника современной медицины» - 27,8 балла);

3 НПСУ получили 0,00 балла (ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей», АНО «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс», АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи «Наследие»).

Отмечено организацией-оператором:

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:

отмечено организацией-оператором:

влияние на снижение оценок организаций по данному критерию оказалось, 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 «Нижневартковский 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, что может свидетельствовать 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:

в части получателей услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым:

наименьший балл у негосударственного поставщика АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея» (95,2 балла);

в части удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:

менее всего удовлетворены получатели услуг ООО «Веста» и АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи «Наследие» (83,3 и 80,0 баллов соответственно);

в части удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации:

менее прочих удовлетворены условиями оказания услуг получатели услуг АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея» (95,2 балла из 100,0 возможных).

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

В числе лидеров - 11 государственных организаций социального обслуживания населения, набравших 99,00 и более баллов (БУ «Психоневрологический интернат», БУ «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ», БУ «Сургутский центр социальной помощи семье и детям», БУ «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», БУ «Лангепасский КЦСОН», БУ «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ», БУ «Нефтеюганский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ», БУ «Белоярский КЦСОН», БУ «Нижневартовский районный КЦСОН», БУ «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ», БУ «Нижневартовский КЦСОН»).

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

в части открытости и доступности информации об организации (диапазон оценок от 99,95 до 99,01 балла);

в части комфортности условий предоставления услуг (время ожидания их предоставления) (у 9 организаций оценки от 99,90 до 99,00 балла; у 2 организаций оценки 98,60 и 98,80 балла);

в части доступности услуг для инвалидов:

БУ «Психоневрологический интернат» - максимальная оценка 100,00 балла, чем обеспечило себе первое место в рейтинге обследованных учреждений социального обслуживания;

5 организаций получили оценки в диапазоне от 99,89 до 99,13 балла

4 организации получили оценки в диапазоне от 98,75 до 98,33 балла 1 организация (БУ «Белоярский КЦСОН») получила оценку по данному критерию 97,56 балла;

в части доброжелательности, вежливости работников организации:

7 из 11 организаций получили оценки в диапазоне от 99,90 до 99,00 баллов;

4 организации получили оценки в диапазоне от 98,90 до 98,20 баллов;

в части удовлетворенности условиями оказания услуг:

7 организаций получили максимальный балл;

4 организации получили близкие к 100,00 баллам оценки в диапазоне от 99,80 до 99,50 балла.

**Отдельно организацией-оператором рассмотрен опыт лидера
рейтинга, учреждения закрытого типа БУ «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 «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (99,84 балла) -

Организация получила максимальный балл по всем показателям, сформированным на основе контент-анализа и проведенного в организации наблюдения.

Отдельно отмечены 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 является 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.

Выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы социального обслуживания

По итогам проведения независимой оценки оператором сформированы следующие выводы и предложения по устранению выявленных недостатков в работе организаций, совершенствованию деятельности учреждений

1. Предпринять меры по повышению доступности прилегающей территории, помещений организаций и предоставляемых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья поставщикам, получившим низкие оценки по показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов, а именно:

государственным поставщикам социальных услуг (БУ «Березовский районный КЦСОН», БУ «Когалымский КЦСОН», БУ «Няганский центр социальной помощи семье и детям», БУ «Пыть-Яхский КЦСОН», БУ «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ОВ», БУ «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц БОМЖ», БУ «Урайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»);

негосударственным поставщикам социальных услуг (ООО «Клиника современной медицины», АНО «Центр социального обслуживания населения «Доброддея», 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. Обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг путем размещения на сайтах организаций анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее следующим организациям:

негосударственным поставщикам социальных услуг (АНО «Центр социального обслуживания населения «Доброддея», 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»).

Рекомендуется 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. 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, следующим организациям:

государственным поставщикам социальных услуг (БУ «Нефтеюганский районный КЦСОН», БУ «Нижневартовский КЦСОН», БУ «Нижневартовский районный КЦСОН», БУ «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов», БУ «Няганский центр социальной помощи семье и детям», БУ «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ «Сургутский районный КЦСОН», БУ «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», БУ «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»);

негосударственным поставщикам социальных услуг (ОО ХМАО-Югры «Центр социальной реабилитации «Борей»).

4. Провести дополнительный инструктаж сотрудников, осуществляющих контакт с получателями услуг посредством дистанционных форм взаимодействия в части соблюдения этических норм, доброжелательности и вежливости, следующим организациям:

государственным поставщикам социальных услуг (БУ «Когалымский КЦСОН», БУ «Нефтеюганский КЦСОН», БУ «Нижневартовский КЦСОН», БУ «Нижневартовский районный КЦСОН», БУ «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов», БУ «Няганский КЦСОН», БУ «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ «Октябрьский районный КЦСОН», БУ «Урайский КЦСОН», БУ «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов», БУ «Ханты-Мансийский КЦСОН», БУ «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», БУ «Кондинский районный КЦСОН», БУ «Нижневартовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ «Радужнинский КЦСОН», БУ «Радужнинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»);

негосударственным поставщикам социальных услуг (АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродей», 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, а именно:

государственным организациям (БУ «Березовский районный КЦСОН», БУ «Когалымский КЦСОН», БУ «Мегионский КЦСОН», БУ «Няганский центр социальной помощи семье и детям», БУ «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ «Октябрьский районный КЦСОН», БУ «Пыть-Яхский КЦСОН», БУ «Сургутский районный КЦСОН», БУ «Урайский КЦСОН», БУ «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», БУ «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ «Радужнинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», БУ «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»);

негосударственным поставщикам социальных услуг - всем, участвующим в независимой оценке организациям.

Выделен перечень наиболее волнующих граждан проблем по результатам проведенного опроса и анкетирования жителей автономного округа из числа получателей услуг, обследованных организаций и их законных представителей

(примеры пожеланий респондентов с сохранением стилистики приведены на стр. 59 Приложения Б)

1. 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;

2. 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 -

рекомендуется 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;

3. 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;

4. 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 автономного округа 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 с целью повышения качества собираемых первичных социологических ДАННЫХ (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);

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.