**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 адаптация «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. | **Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»** | **100,0** |
| 2. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **99,9** |
| 3. | Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа -Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр» | **99,6** |
| 4. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения» | **99,1** |
| 5. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения» | **99,1** |
| 6. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | **98,9** |
| 7. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения» | **98,8** |
| 8. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Геронтологический центр» | **98,4** |
| 9. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | **98,2** |
| 10. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | **98,1** |
| 11. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» | **98,1** |
| 12. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа- Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов» | **98,0** |
| 13. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения» | **97,8** |
| 14. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский центр социальной помощи семье и детям» | **97,7** |
| 15. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | **97,6** |
| 16. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | **97,1** |
| 17. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения | **97,0** |
| 18. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **96,8** |
| 19. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Сургутский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | **96,8** |
| 20. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» | **96,7** |
| 21. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Психоневрологический интернат» | **96,5** |
| 22. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | **96,4** |
| 23. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа— Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» | **96,1** |
| 24. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения» | **95,6** |
| 25. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | **95,4** |
| 26. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения» | **95,3** |
| 27. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения» | **95,2** |
| 28. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **94,6** |
| 29. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | **94,5** |
| 30. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения» | **94,4** |
| 31. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | **93,9** |
| 32. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям» | **93,9** |
| 33. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | **93,8** |
| 34. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социального обслуживания населения» | **93,6** |
| 35. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения» | **93,6** |
| 36. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | **93,3** |
| 37. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | **93,3** |
| 38. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям» | **93,0** |
| 39. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | **92,7** |
| 40. | Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Сателлит» | **92,6** |
| 41. | Автономная некоммерческая общеобразовательная организация «Центр интегрированного инклюзивного образования и социальной адаптация «Счастье» | **92,4** |
| 42. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения» | **92,4** |
| <43. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения» | **91,9** |
| 44. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | **91,6** |
| 45. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства» | **91,6** |
| 46. | Автономная некоммерческая организация «Центр предоставления социально-полезных услуг «Душевные люди» | **90,5** |
| 47. | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | **86,1** |
| 48. | Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Возрождение» | **84,0** |
| 49. | АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея» | **83,4** |
| 50. | Автономная некоммерческая организация «Центр социальной реабилитации «Феникс» | **83,1** |
| 51. | Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Родник» | **83,0** |
| 52. | Автономная некоммерческая организация «Центр комплексного социального обслуживания «Анастасия» | **81,9** |
| 53. | Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Верь в себя!» | **81,2** |
| 54. | Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Доброта» | **80,6** |
| 55. | Автономная некоммерческая организация «Центр социального, медицинского обслуживания населения и дополнительного образования «АЛЬФА» | **78,3** |
| 56. | Автономная некоммерческая организация «Служба предоставления психолого-педагогических услуг «Харизма» | **78,2** |
| 57. | Автономная некоммерческая организация «Центр аппаратной коррекции «АППАРАТиКО» | **77,0** |
| 58. | Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Доверие» | **75,0** |
| 59. | Индивидуальный предприниматель Бурлак Лилия Романовна | **74,5** |
| 60. | Индивидуальный предприниматель Денисова Анна Владимировна | **74,0** |
| 61. | Индивидуальный предприниматель Жидоморов Алексей Геннадьевич | **73,8** |
| 62. | Автономная некоммерческая организация Центр социального и медицинского обслуживания населения «Заботливое сердце» | **73,2** |
| 63. | Общество с ограниченной ответственностью «Сибирский лекарь» | **72,6** |
| 64. | АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи «Наследие» | **72,6** |
| 65. | Частное образовательное учреждение «Детский центр «Успех» | **72,3** |
| 66. | Местная общественная организация «Молодежный городской клуб молодых людей с ограниченными возможностями здоровья «САМиТ» | **72,2** |
| 67. | Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила» | **71,6** |
| 68. | Индивидуальный предприниматель Иванова Н.Ф. | **70,9** |
| 69. | Индивидуальный предприниматель Тюменцева А.А. | **70,7** |
| 70. | Общество с ограниченной ответственностью «Здравсервис Ко» | **70,7** |
| 71. | Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Радуга» | **70,6** |
| 72. | Индивидуальный предприниматель Вахидова Олеся Анатольевна. Агентство по оказанию услуг «Доброе дело» | **70,5** |
| 73. | Индивидуальный предприниматель Фадеева О.Н. | **68,7** |
| 74. | Местная общественная организация «Коррекционно-развивающий центр «ЛогоПлюс» Белоярского района» | **68,2** |
| 75. | Индивидуальный предприниматель Токарева Ольга Александровна | **68,1** |
| 76. | Автономная некоммерческая организация «Центр социальной адаптации и реабилитации «Вектор» | **67,8** |
| 77. | Индивидуальный предприниматель Бочкарева Валентина Владимировна | **67,0** |
| 78. | Индивидуальный предприниматель Курамшина Л.Р. | **66,8** |
| 79. | Благотворительный фонд адресной помощи «Путь милосердия» | **66,8** |
| 80. | Общество с ограниченной ответственностью «Леотон» | **66,6** |
| 81. | Индивидуальный предприниматель Староста Ирина Григорьевна | **66,5** |
| 82. | Индивидуальный предприниматель Валеев А.С. | **66,3** |
| 83. | Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Исток» | **66,0** |
| 84. | Индивидуальный предприниматель Охохонин Владимир Александрович | **65,1** |
| 85. | Индивидуальный предприниматель Бондаренко Наталья Петровна | **64,9** |
| 86. | Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Призвание» | **64,1** |
| 87. | Общественная организация Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр социальной реабилитации «Борей» | **63,9** |
| 88. | Местная Нижневартовская районная благотворительная общественная организация социальной адаптации граждан «Надежда» | **63,4** |
| 89. | Индивидуальный предприниматель Шаряфетдинова Анна Геннадьевна | **63,1** |
| 90. | Общество с ограниченной ответственностью «Фрейя СТВА» | **62,1** |
| 91. |  Региональная благотворительная организация социальной адаптации граждан «Путь к себе» | **61,9** |
| 92. | Индивидуальный предприниматель Долганова Елена Витальевна | **61,5** |
| 93. | Индивидуальный предприниматель Тищенко М.В. | **60,5** |
| 94. | Индивидуальный предприниматель Самарская Татьяна Васильевна | **60,0** |
| 95. | Местная Нижневартовская городская общественная организация ветеранов боевых действий «Красная звезда» | **59,6** |
| 96. | Индивидуальный предприниматель Толмачева С.В. | **59,2** |
| 97. | Индивидуальный предприниматель Калинин Александр Тимофеевич | **59,2** |
| 98. | Региональная общественная организация «Детский клуб развития творческих и физических способностей «Апельсин» | **58,0** |
| 99. | Индивидуальный предприниматель Уклеин Александр Викторович | **56,8** |
| 100. | Общество с ограниченной ответственностью «Нефтеюганская сервисная компания» | **56,7** |
| 101. | Индивидуальный предприниматель Дорофеева Елена Петровна | **56,6** |
| 102. | Индивидуальный предприниматель Козловский Илья Вячеславович | **56,5** |
| 103. | Индивидуальный предприниматель Терехова Людмила Владимировна | **55,6** |
| 104. | Индивидуальный предприниматель Молоков Олег Владимирович | **55,6** |
| 105. | Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Центр реабилитации Анастасия» | **54,7** |
| 106. | Индивидуальный предприниматель Жиляева Марина Ивановна | **54,0** |
| 107.> | Индивидуальный предприниматель Сефералиева С.И. | **54,0** |
| 108. | Общество с ограниченной ответственностью «Зори Ваха» | **54,0** |
| 109. | Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич | **50,8** |
| 110. | Индивидуальный предприниматель Байкарова Татьяна Дмитриевна | **46,8** |
| 111. | Индивидуальный предприниматель Рупасов Вячеслав Викторович | **46,4** |
| 112. | Индивидуальный предприниматель Морозова Анна Николаевна | **46,0** |
| 113. | Индивидуальный предприниматель Меняйленко Алексей Сергеевич | **39,3** |
| 114. | Индивидуальный предприниматель Моисеева Виктория Владимировна | **19,3** |

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[[1]](file:///C%3A%5C%5CUsers%5C%5C%D0%90%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%81%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D1%80%5C%5CAppData%5C%5CLocal%5C%5CMicrosoft%5C%5CWindows%5C%5CTemporary%20Internet%20Files%5C%5CContent.Outlook%5C%5CZ6HLGBA0%5C%5CSayt-DSR-_info-ob-itogakh-NOK-2020_.docx%22%20%5Cl%20%22_ftn1%22%20%5Co%20%22) 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 Депсоцразвития Югрыприняли 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 Депсоцразвития Югры от 18.12.2019 № 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 Депсоцразвития 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 Депсоцразвития 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.