

**Информация о проведении  
независимой оценки качества оказания услуг организациями  
(государственными, негосударственными) в сфере социального  
обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  
в 2017 году**

В 2017 году организацией-оператором проведения мониторинга деятельности организаций социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в рамках независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания (далее – мониторинг) выступило общество с ограниченной ответственностью «Витадини» (г. Улан-Удэ).

Проведенный организацией-оператором мониторинг показал, что в регионе нарабатан успешный и высокоэффективный опыт в регулировании деятельности организаций социального обслуживания.

Независимая оценка в Ханты-Мансийском автономном округе – Югры осуществляется на основе федеральных, региональных нормативных актов, документов, утвержденных Общественным советом при Депсоцразвития Югры.

Вся документальная база, сопровождающая процедуру независимой оценки, имеется на сайте Депсоцразвития Югры в разделе «Независимая оценка качества работы организаций» (адрес ссылки: <https://depsr.admhmao.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-organizatsiy-okazyvayushchikh-uslugi/>) подраздел «Информация об организации и результатах проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания».

В 2017 году независимая оценка проведена в 65 организациях, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, из них 25 государственных и 40 негосударственных поставщиков социальных услуг, включенных в Реестр поставщиков социальных услуг автономного округа.

Негосударственные поставщики социальных услуг впервые участвовали в независимой оценке.

Оценку и сбор информации о деятельности организаций осуществляли специально обученные 70 экспертов.

Деятельность организаций социального обслуживания оценивалась по установленным Минтрудом России критериям, которые отражаются в балльных значениях общих показателей (от 0 до 1), и суммируются в рейтингах.

Общие показатели отображают основные критерии качества предоставления услуг, к которым относятся:

- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

При этом Общественным советом при Депсоцразвития Югры расширен перечень показателей путем введения дополнительных 7 показателей, из которых 4 показателя оценивают доступность информации и услуг для инвалидов различной категории:

- доступность информации об организации социального обслуживания в сети «интернет» для инвалидов по зрению – тотально незрячих;

- доступность информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации для лиц, использующих кресло-коляску;

- доступность информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации для инвалидов по зрению – тотально незрячих;

- качество оказания ситуационной помощи отдельным категориям граждан.

В ходе независимой оценки для определения балльного значения показателей применялись следующие методы:

- анализ официального сайта и стендов организации социального обслуживания;

- потребительские эксперименты;

- натурные наблюдения;

- анализ документов организации социального обслуживания;

- опрос получателей услуг, а также их законных представителей в различных формах.

В этом году впервые организацией-оператором был дополнительно организован на своем официальном сайте интернет-опрос получателей услуг организаций, участвующих в независимой оценке (<http://socexpert03.ru/>).

Всего был опрошен 19 361 получатель услуг и их законный представитель в следующих формах:

анкетирования, проводимого в организации – 13661 человек;

очного опроса в организации – 294 человека;

телефонного опроса – 185 человек;

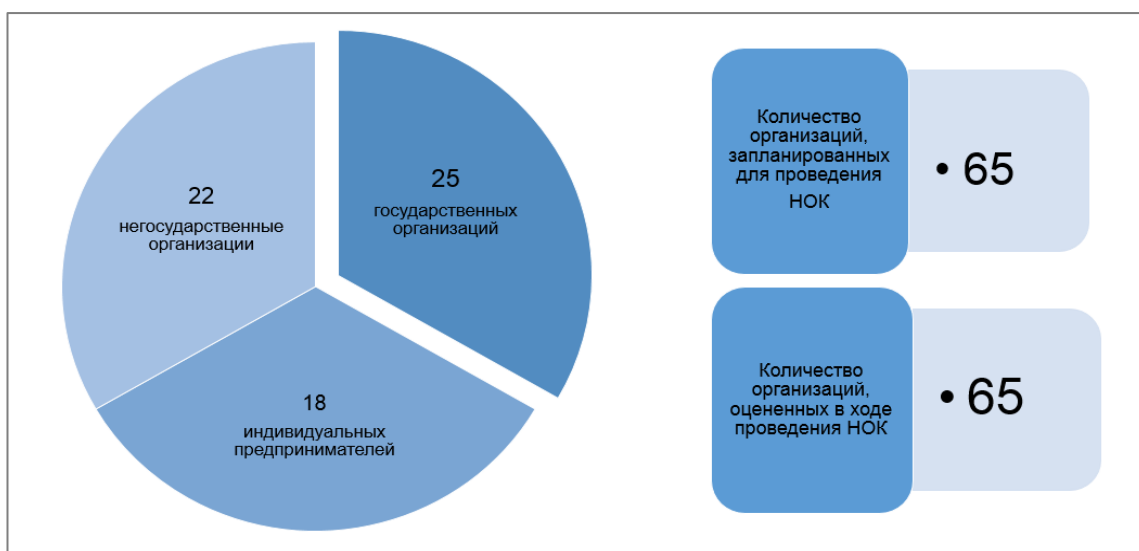
заполнение электронной анкеты, размещенной на официальном сайте организации – 3301 человек;

написание отзыва на официальном сайте организации – 238 человек;

интернет-опроса на сайте организации-оператора – 1682 человека.

Независимая оценка проведена в 65 организациях, подлежащих независимой оценке качества оказания услуг, структура и охват организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, независимой оценкой представлена на рисунке 1.

**Рис. 1. Структура и охват организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, независимой оценкой**



Главными результатами проведенной независимой оценки явилось определение рейтингов организаций социального обслуживания по формам обслуживания:

*по стационарной форме социального обслуживания* оценивались 8 организаций (7 государственных и 1 негосударственная организаций); средний общий балл организаций по данной форме обслуживания по всем показателям составил 35 баллов (максимально возможное значение всех показателей – 39 баллов), что в процентном соотношении составляет 89,73 % достижения максимального значения; все государственные организации социального обслуживания по данной форме обслуживания показали долю достижения максимального значения баллов выше 85%; единственный негосударственный поставщик стационарной формы оказания услуг показал долю достижения максимального значения баллов в 79,49 %;

по полустационарной форме социального обслуживания оценивались 32 организации (21 государственная и 11 негосударственных поставщиков социальных услуг); средний общий балл организаций составил 32,23 балла (максимум – 41 балл), что в процентном соотношении составляет 78,61 %; все государственные организации социального обслуживания по данной форме обслуживания показали долю достижения максимального значения баллов выше 83%; негосударственные поставщики социальных услуг показали долю достижения максимального значения баллов от 39,63 % до 73,13 %;

по надомной форме социального обслуживания оценивались 27 организаций (14 государственных и 13 негосударственных поставщиков социальных услуг); при максимуме в 32 балла средний показатель по организациям этой формы обслуживания составил 25,92 балла (80,99 %); все государственные организации социального обслуживания по данной форме обслуживания показали долю достижения максимального значения баллов от 85 % и выше; негосударственные поставщики социальных услуг показали долю достижения максимального значения баллов от 50 % до 89 %.

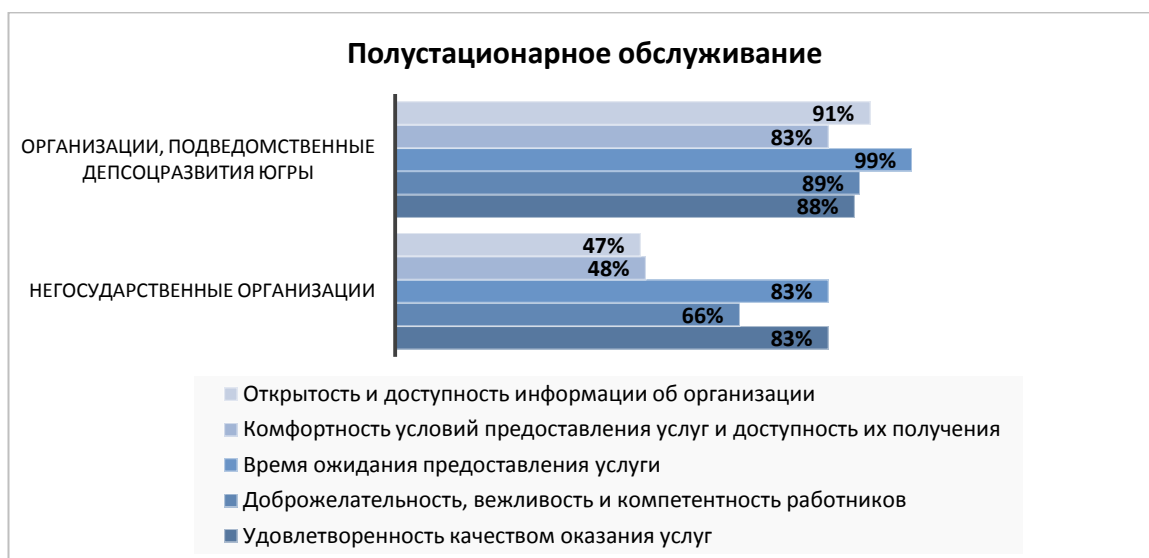
Средний % достижения максимального значения баллов по всем критериям у государственных поставщиков выше, чем у негосударственных (рисунки 3-5).

Разность по отдельным критериям составляет от 5 % (критерий – «Удовлетворенность качеством оказания услуг») до 44 % (критерий – «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания») (рисунок 2).

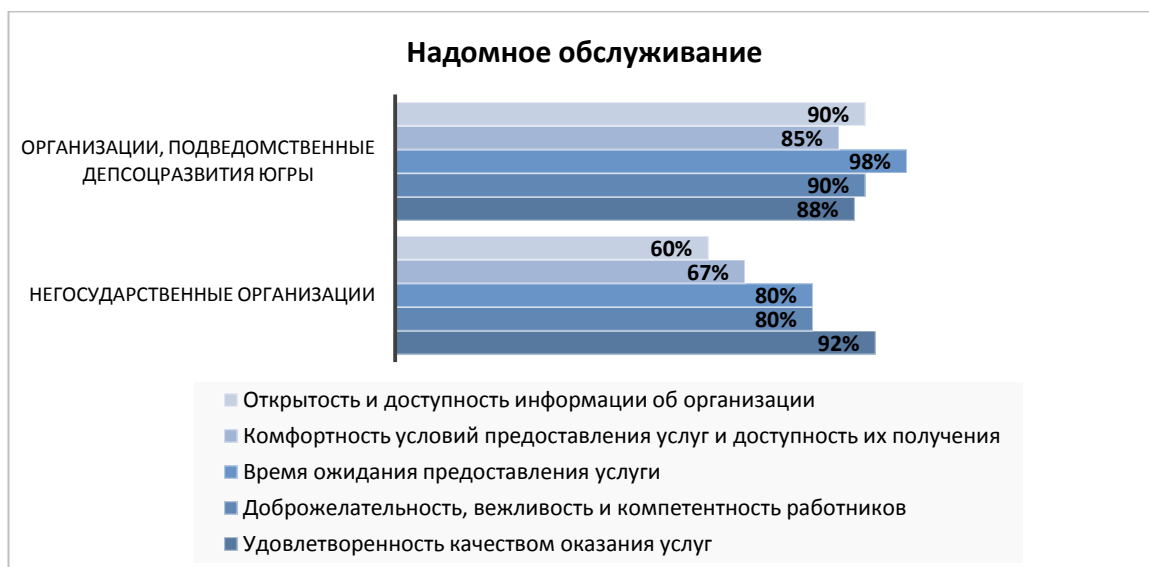
Рис. 2 «Средний % достижения значения максимального значения баллов в разрезе критериев оценки (стационарное обслуживание)»



**Рис. 3. Средний % достижения значения максимального значения баллов в разрезе критериев оценки (полустационарное обслуживание)**



**Рис. 4. Средний % достижения значения максимального значения баллов в разрезе критериев оценки (надомное обслуживание)**



В целом, по результатам независимой оценки государственные организации социального обслуживания региона показали достаточно высокий уровень качества своей работы, который отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и по совокупности общих и дополнительных критериев приближается к максимальным значениям.

Итоговый анализ и оценка качества работы организаций социального обслуживания по формам обслуживания позволяет определить и указать лучшие организации по результатам независимой оценки.

Среди организаций *стационарной формы* социального обслуживания, в первую тройку попали следующие организации:

1 место – бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Дом-интернат для престарелых и инвалидов **«Отрада»**», г. Нижневартовск – 98,56 % достижения максимального значения баллов;

2 место – бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения **«Содействие»**», Сургутский район (*отделение-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов*) – 93,71 % достижения максимального значения баллов;

3 место – бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения **«Забота»**», Нефтеюганский район (*отделение-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов*) – 92,99 % достижения максимального значения баллов.

Среди организаций *полустационарной формы* социального обслуживания в первую тройку (Топ-3) попали следующие организации:

1 место – бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения **«Содействие»**», Сургутский район – 94,66 % достижения максимального значения баллов;

2 место – бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения **«Диалог»**», г. Нижневартовск – 93,93 % достижения максимального значения баллов;

3 место – бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, **«Радуга»**», г. Ханты-Мансийск – 93,87 % достижения максимального значения баллов.

Среди организаций *надомной формы* обслуживания в первую тройку (Топ-3) попали следующие организации:

1 место – бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения **«Содействие»**», Сургутский район – 94,84 % достижения максимального значения баллов;

2 место – бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения **«Диалог»**», г. Нижневартовск – 94,41% достижения максимального значения баллов;

3 место – бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Гармония», г. Мегион – 92,47 % достижения максимального значения баллов.

Анализ предложений о повышении качества предоставляемых услуг организациями социальной сферы в автономном округе позволил выявить ряд общих недостатков в деятельности как государственных, так и негосударственных поставщиков услуг, а именно в обеспечении:

доступности информации об организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (тотально незрячих) – 21 государственный и 18 негосударственных поставщиков;

надлежащего функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателем социальных услуг для получения необходимой информации по электронной почте или с помощью электронных сервисов из официального сайта учреждения в сети «Интернет» – 19 государственных и 5 негосударственных поставщиков;

доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг (отсутствие или несоответствие нормативным требованиям пандусов, парковок для автотранспорта получателей услуг, тактильных, звуковых, визуальных ориентиров, аудиовидеоинформатора, не приспособленность входной группы, санитарно-гигиенических помещений для инвалидов) – 24 государственных и 11 негосударственных поставщиков).

Однако необходимо отметить различие в сформулированных экспертами предложениях по улучшению качества работы организаций.

Если для государственных организаций в основном в формулировках звучат предложения по завершению работ по обеспечению доступности сайтов, объектов и услуг для инвалидов различной категории, то для негосударственных организаций предложения направлены на создание информационных ресурсов, условий доступности зданий, помещений и услуг для инвалидов различной категории.

Кроме того, у 8 негосударственных поставщиков социальных услуг отсутствуют работники, прошедшие повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы за последние 3 года, что свидетельствует о невысоком профессиональном уровне работников негосударственного сектора оказания социальных услуг.

По итогам независимой оценки определены следующие ключевые моменты:

независимая оценка проводится в соответствии с требованиями федерального и регионального законодательства;

государственные организации социального обслуживания по всем формам обслуживания показали долю достижения максимального значения баллов выше 80%;

негосударственным поставщикам социальных услуг необходимо направить усилия на информирование населения о возможности получения услуг гражданам в своих организациях, повышение информационной открытости и своего профессионального уровня, а также создание условий для обеспечения доступности зданий, помещений для инвалидов, в которых осуществляется оказание услуг гражданам.

Среди главных предложений, направленных на дальнейшее улучшение качества работы учреждений социального обслуживания можно выделить следующие рекомендации:

*по улучшению показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания:*

привести в соответствие информационные ресурсы существующим требованиям доступности информации для всех получателей услуг.

*по улучшению показателей, характеризующих комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:*

привести территорию и внутренние помещения учреждения в соответствие с требованием обеспечения беспрепятственного доступа для лиц с ограниченными возможностями

подготовить специалистов для оказания ситуационной помощи;

негосударственным организациям обеспечить наличие работников, имеющих соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку для выполнения возложенных на него обязанностей и прошедших курсы повышения квалификации/переподготовку по профилю социальной работы.

Реализация данных предложений позволит сохранить позитивную динамику фактических значений показателей, фиксирующих качество работы учреждений социального обслуживания, еще больше приблизить их к нормативно установленным целевым требованиям.