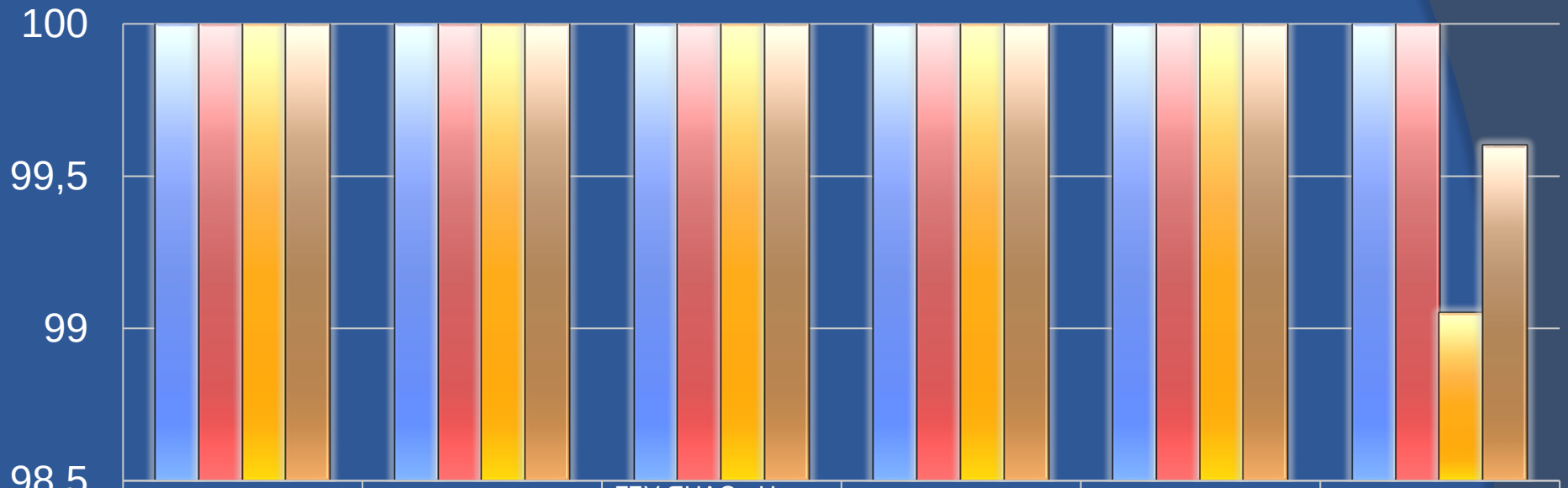
АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг населению организациями социального обслуживания, расположенными на территории Ямало-Ненецкого автономного округа

- Цель исследования
  - Целью проведения независимой оценки является предоставление получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Ямало-Ненецкого автономного округа, а также повышение качества их деятельности.
- Объект исследования
  - Объектом исследования являются организации Ямало-Ненецкого автономного округа, предоставляющие услуги по социальному обслуживанию населения
  - всего 29 организаций

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации

Лидеры



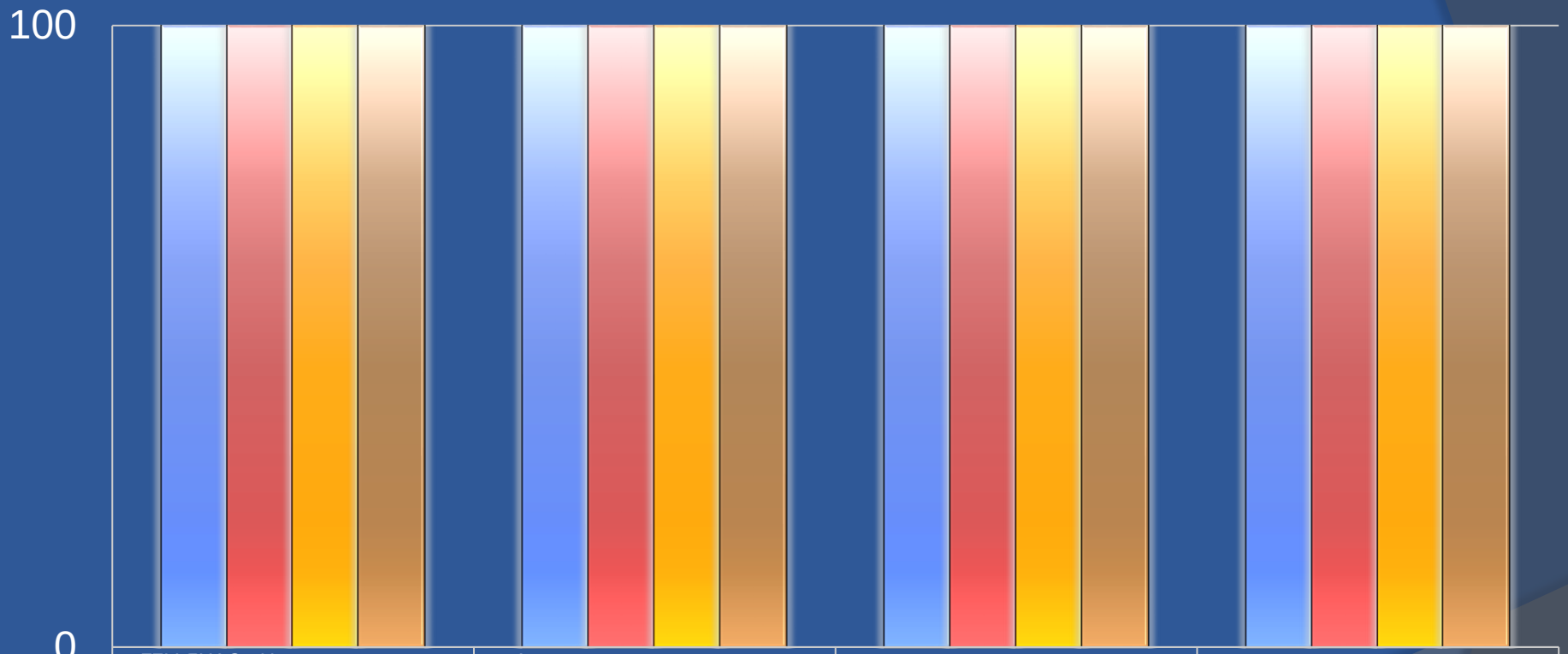
	ГКУ ЯНАО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Доверие» в муниципальном образовании город Салехард»	ГБУ ЯНАО «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании город Лабытнанги»	ГБУ ЯНАО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в муниципальном образовании город Новый Уренгой»	РОО Ямало-Ненецкого автономного округа «Семья Ямала»	ГБУ ЯНАО «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании Приуральский район»	ГБУ ЯНАО «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании Пуровский район»
1.1.	100	100	100	100	100	100
1.2.	100	100	100	100	100	100
1.3.	100	100	100	100	100	99,05
Итог	100	100	100	100	100	99,6

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации

	Региональная корпоративная общественная организация инвалидов «Центр информационной поддержки «Таганай»	Пуровская районная общественная организация инвалидов «Милосердие»	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной поддержки лицам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации «Милость»	Автономная некоммерческая организация социально-реабилитационный центр «Адаптация»
1.1.	50	50	43,75	50
1.2.	100	0	0	0
1.3.	100	100	100	85

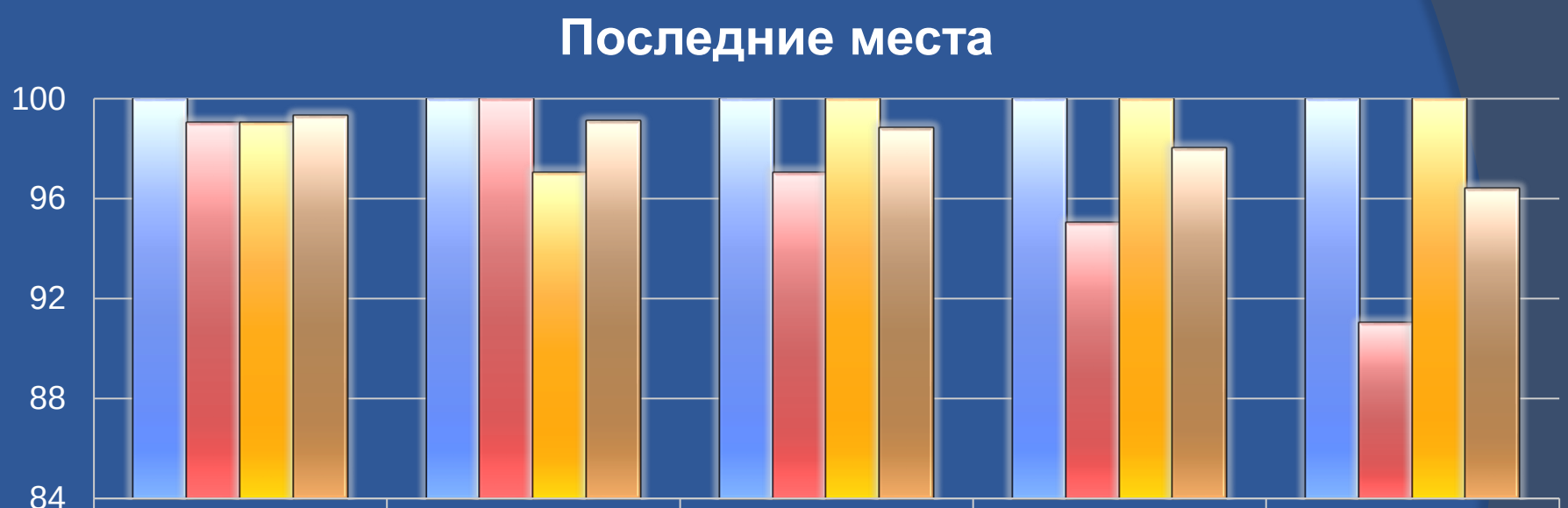
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Лидеры



	ГБУ ЯНАО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в муниципальном образовании город Салехард»	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной поддержки лицам, оказавшихся в трудной жизненной ситуации «Обитель»	Благотворительный фонд поддержки детей Ямало-Ненецкого автономного округа «Ямине»	ГБУ ЯНАО «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании город Лабытнанги»
2.1.	100	100	100	100
2.2.	100	100	100	100
2.3.	100	100	100	100
Итог	100	100	100	100

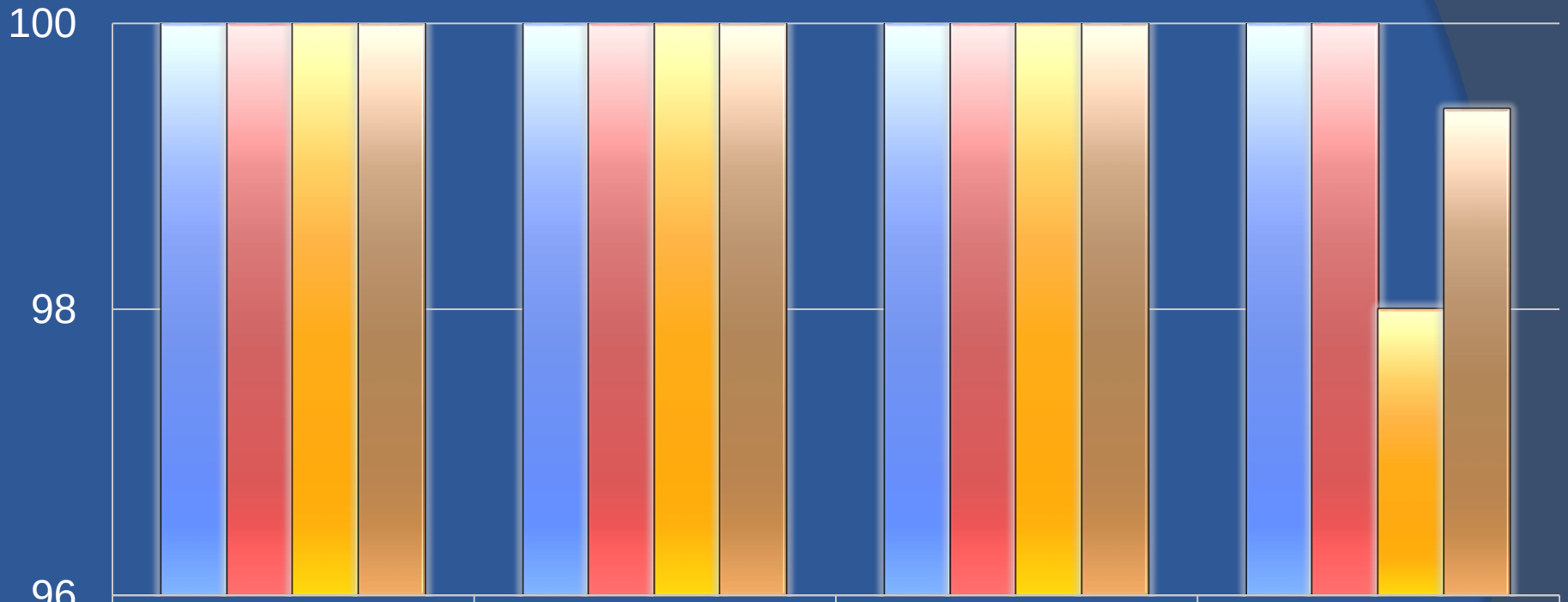
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг



	ГБУ ЯНАО «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании город Муравленко»	ГКУ ЯНАО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Доверие» в муниципальном образовании город Салехард»	ГБУ ЯНАО «Центр социальной помощи семье и детям «Садко» в муниципальном образовании город Новый Уренгой»	ГБУ ЯНАО «Центр социального обслуживания населения «Елена» в муниципальном образовании город Губкинский»	Региональная корпоративная общественная организация инвалидов «Центр информационной поддержки «Таганай»
2.1.	100	100	100	100	100
2.2.	99	100	97	95	91
2.3.	99	97	100	100	100
Итог	99,3	99,1	98,8	98	96,4

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Лидеры



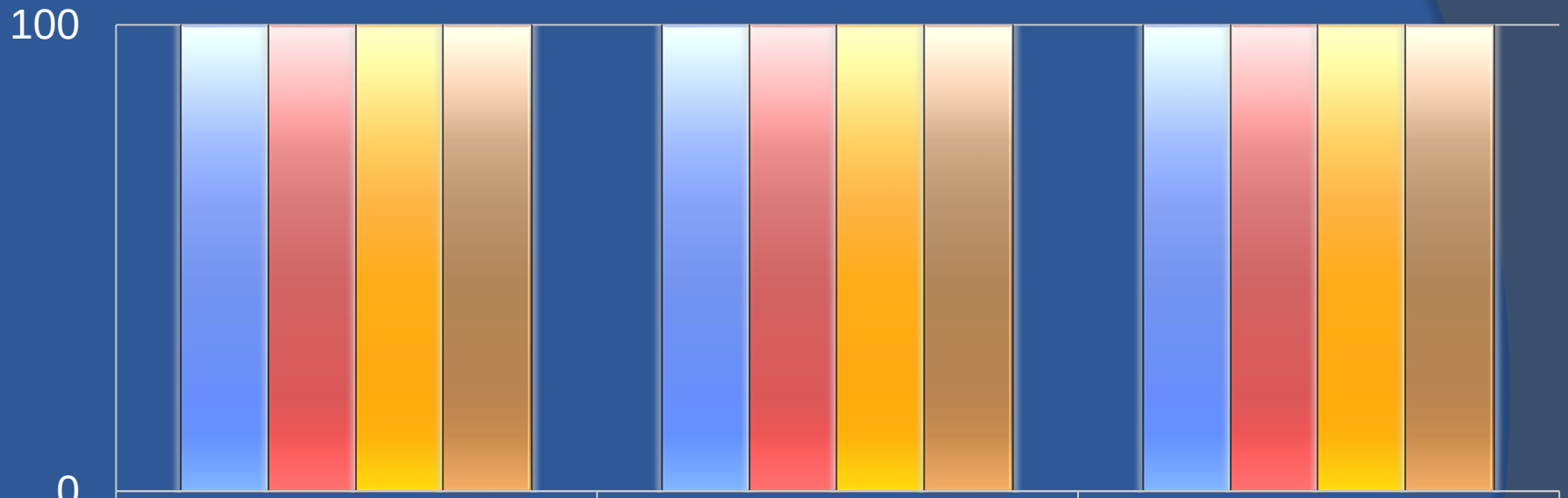
	Пуровская районная общественная организация инвалидов «Милосердие»	Местная общественная организация клуб матерей воспитывающих детей с ограниченными возможностями здоровья «Надежда»	ГБУ ЯНАО «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании Приуральский район»	ГБУ ЯНАО «Центр социальной помощи семье и детям «Садко» в муниципальном образовании город Новый Уренгой»
3.1.	100	100	100	100
3.2.	100	100	100	100
3.3.	100	100	100	98
Итог	100	100	100	99,4

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

	Региональная общественная организация Ямало-Ненецкого автономного округа «Семья Ямала»	Автономная некоммерческая организация социальной помощи и поддержки граждан РФ «Новая Жизнь»	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной поддержки лицам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации «Милость»	ООО Клиника «Сибирское здоровье+»
3.1.	0	0	20	0
3.2.	20	40	20	20
3.3.	100	67	50	50
Итог	38	36,1	29	23

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Лидеры



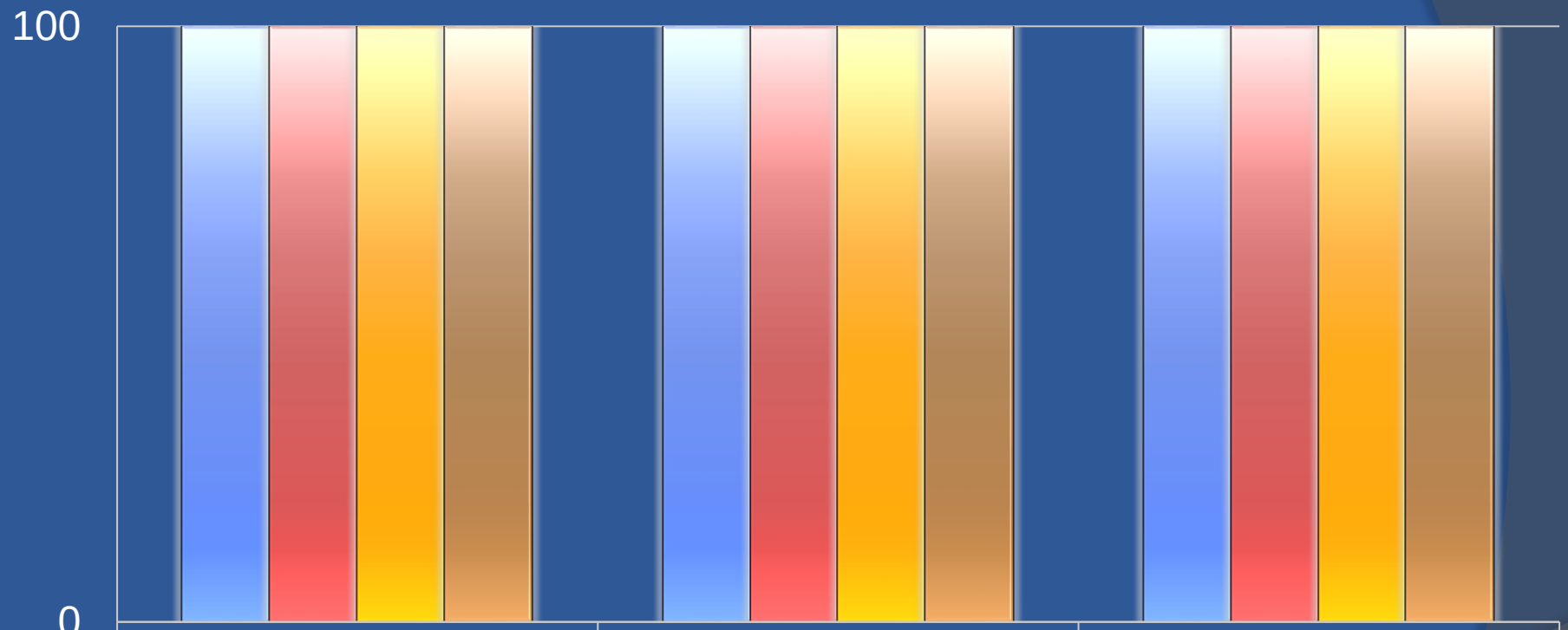
	ГКУ ЯНАО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Доверие» в муниципальном образовании город Салехард»	ГБУ ЯНАО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в муниципальном образовании город Салехард»	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной поддержки лицам, оказавшихся в трудной жизненной ситуации «Обитель»
4.1.	100	100	100
4.2.	100	100	100
4.3.	100	100	100
Итог	100	100	100

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

	ГБУ ЯНАО «Центр социальной помощи семье и детям «Садко» в муниципальном образовании город Новый Уренгой»	ГБУ ЯНАО «Центр социального обслуживания населения «Гармония» в муниципальном образовании город Ноябрьск»	Общество с ограниченной ответственностью «Лека+»
4.1.	90	95	89
4.2.	100	95	94
4.3.	100	94	92
Итог	96	94,8	91,6

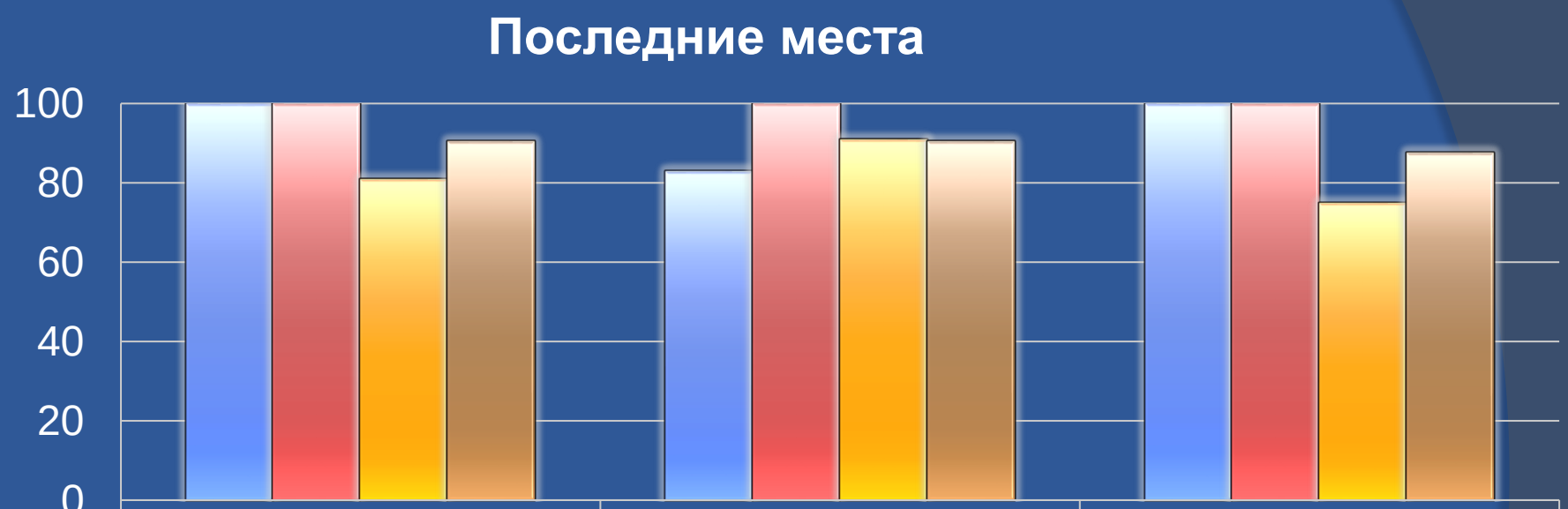
Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Лидеры



	Благотворительный фонд поддержки детей Ямало-Ненецкого автономного округа «Ямине»	ГБУ ЯНАО «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании город Лабытнанги»	ГБУ ЯНАО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в муниципальном образовании город Новый Уренгой»
5.1.	100	100	100
5.2.	100	100	100
5.3.	100	100	100
Итог	100	100	100

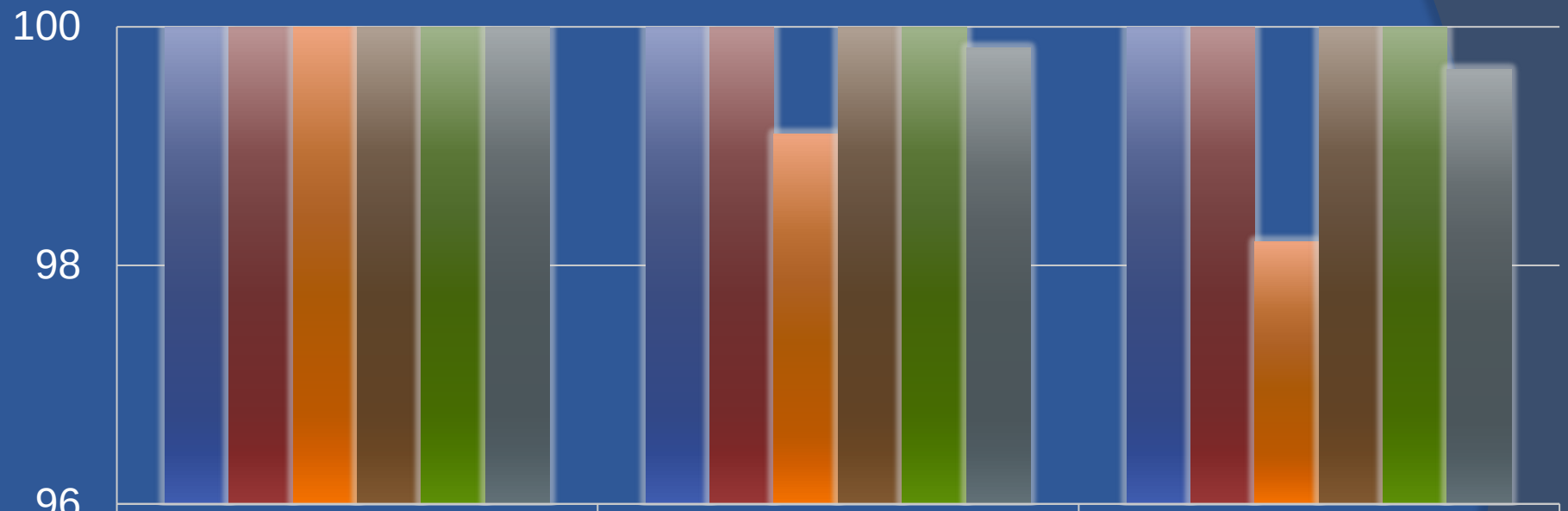
Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг



	Местная общественная организация клуб матерей воспитывающих детей с ограниченными возможностями здоровья «Надежда»	Общество с ограниченной ответственностью Центр социальный помощи «Мы вместе»	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной поддержки лицам, оказавшихся в трудной жизненной ситуации «Обитель»
5.1.	100	83	100
5.2.	100	100	100
5.3.	81	91	75
Итог	90,5	90,4	87,5

Итоговая оценка по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг населению организациями социального обслуживания Ямало-Ненецкого автономного округа

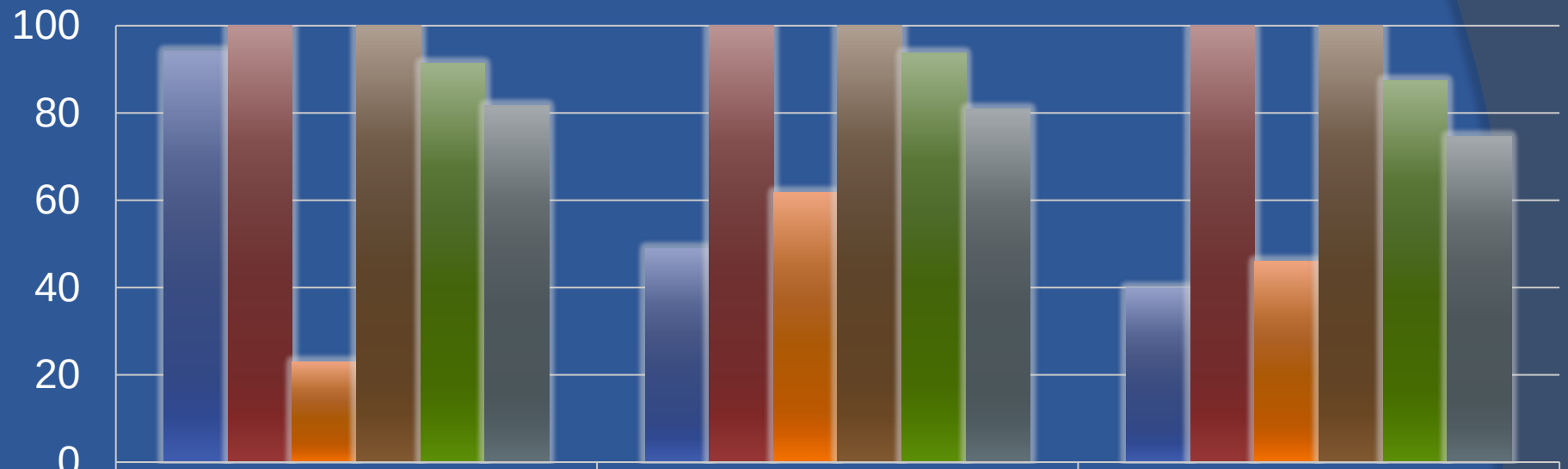
Лидеры



	ГБУ ЯНАО «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании Приуральский район»	ГБУ ЯНАО «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании город Лабытнанги»	ГБУ ЯНАО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в муниципальном образовании город Новый Уренгой»
1	100	100	100
2	100	100	100
3	100	99,1	98,2
4	100	100	100
5	100	100	100
ОБЩИЙ БАЛЛ	100	99,82	99,64

Итоговая оценка по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг населению организациями социального обслуживания Ямало-Ненецкого автономного округа

Последние места



	Общество с ограниченной ответственностью Клиника «Сибирское здоровье+»	Автономная некоммерческая организация социально-реабилитационный центр «Адаптация»	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной поддержки лицам, оказавшихся в трудной жизненной ситуации «Обитель»
1	94,2	49	40
2	100	100	100
3	23	61,9	46
4	100	100	100
5	91,5	93,7	87,5
Итог	81,74	80,92	74,7

Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Ямало-Ненецкого автономного округа.

- Учреждения социального обслуживания Ямало-Ненецкого автономного округа в целом получили достаточно высокий итоговый показатель качества оказания услуг – 93,09.
- Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки получили такие критерии, как «доброжелательность и вежливость сотрудников организации образования» (99,58 баллов) и «Комфортность условий предоставления услуг» (99,71 баллов).
- Критерий «открытость и доступность информации об организации» в целом получил оценку 90,2 балла.
- Наиболее низкая оценка – 79,62 баллов - зафиксирована по критерию «доступность услуг для инвалидов».
- Однако получатели услуг с установленной группой инвалидности в целом достаточно высоко оценили уровень доступности услуг (89,41 балла).

Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Ямало-Ненецкого автономного округа.

- Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях социального обслуживания.
- Продолжить работу по улучшению уровня доступности организаций социального обслуживания для лиц с ограниченными возможностями здоровья, обеспечив помещения и прилегающие территории необходимым оборудованием, а также обеспечить в организациях условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
- Повысить уровень открытости, полноты и актуальности информации об организациях и их деятельности на общедоступных ресурсах. Привести в соответствие информацию о деятельности организаций, размещенную на общедоступных информационных ресурсах (информационных стендах и официальных сайтах организаций), перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами. Расширить количество способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг на сайтах организаций

Благодарим за внимание