



**Департамент здравоохранения,
труда и социальной защиты населения
Ненецкого автономного округа**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 31 января 2025 г. № 201
г. Нарьян-Мар

**Об утверждении результатов независимой оценки
качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания
Ненецкого автономного округа в 2024 году
и плана мероприятий по устранению недостатков,
выявленных в ходе проведения независимой оценки
качества условий оказания услуг**

Во исполнение Федерального закона 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», на основании протокола заседания Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социальной сферы на территории Ненецкого автономного округа 15.12.2021 № 2:

1. Утвердить:

1) результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ненецкого автономного округа (далее – независимая оценка) в 2024 году, согласно Приложению 1;

2) сводный рейтинг организаций социального обслуживания Ненецкого автономного округа по результатам независимой оценки в 2024 году, согласно Приложению 2;

3) план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки (далее – План) в 2024 году, согласно Приложению 3.

2. Отделу организации социальной поддержки и социального

обслуживания населения управления труда и социальной защиты Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа (далее – Департамент) разместить План на официальном сайте Департамента, на официальном сайте www.bus.gov.ru в сети Интернет.

3. Руководителям организаций социального обслуживания Ненецкого автономного округа, в отношении которых проведена независимая оценка в 2024 году:

1) разместить отчет по независимой оценке и План на сайте организаций в срок до 15.03.2025 года;

2) обеспечить реализацию мероприятий Плана в части касающейся;

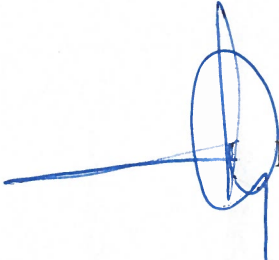
3) разработать и утвердить планы организации по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки в 2024 году, разместить на сайте организации в срок до 15.03.2025 года.

4. Контроль за исполнением данного распоряжения возложить на заместителя руководителя Департамента по социальным вопросам Лудникова П.А.

5. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

Исполняющий обязанности
руководителя Департамента
здравоохранения, труда
и социальной защиты населения
Ненецкого автономного округа



 П.А. Лудников

Приложение 1
к распоряжению Департамента здравоохранения,
труда и социальной защиты населения Ненецкого
автономного округа
от 31 января 2024 № 201
«Об утверждении результатов независимой
оценки качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания
Ненецкого автономного округа в 2024 году
и плана мероприятий по устранению недостатков,
выявленных в ходе проведения независимой
оценки качества условий оказания услуг»

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ТБСУ СОН НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ТБУ СОН НАО «Комплексный центр социального обслуживания»	МОО «Особое детство»
Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА					
1.1.1.	Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» установлено НПА (нормативное количество материалов/единиц информации)	19 единиц	17	17	17
1.1.2.	Объем информации, размещение которой на информационных стендах в помещениях организаций социального обслуживания установлено НПА (нормативное количество материалов/единиц информации)	17 единиц	16	17	16
Значение показателя 1.1		100	91,8	94,7	89,2
Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг					

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ТБСУ СОН НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ТБСУ СОН НАО «Комплексный центр социального обслуживания»	МОО «Особое детство»
1.2.1.	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организаций социального обслуживания	5 и более способов	5	5	4
	Значение показателя 1.2	100	100	100	80,0
	Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»				
1.3.1.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций социального обслуживания	ед.	40	600	79
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	ед.	40	596	77
1.3.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организаций социального обслуживания организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	ед.	40	600	78
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	ед.	40	542	77
	Значение показателя 1.3	100	100	94,8	98,7
	Итого по критерию:	100	97,5	96,4	90,2

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУ СОН НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СОН НАО «Комплексный центр социального обслуживания населения»	МОО «Особое детство»
Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг					
2.1.	Обеспечение в организациях социального обслуживания комфортных условий оказания услуг	5 и более условий	6	7	7
	Значение показателя 2.1	100	100	100	100
Показатель 2.2 Время ожидания предоставления медицинских услуг					
2.2.	Среднее время ожидания предоставления социальных услуг в организациях социального обслуживания	ед.	40	599	76
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	ед.	40	599	76
	Значение показателя 2.2 с учетом значимости	100	100	100	100
Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг					
2.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	ед.	40	600	78
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	ед.	40	600	77
	Значение показателя 2.3	100	100	100	98,7
Итого по критерию:		100	100	100	99,6

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ТБСУ СОН НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ТБСУ СОН НАО «Комплексный центр социального обслуживания»	МОО «Особое детство»
Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов					
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организациям социального обслуживания, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	5 и более условий	5	4	5
	Значение показателя 3.1	100	100	80,0	100
Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими					
3.2.	Обеспечение в организациях социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	5 и более условий	3	5	4
	Значение показателя 3.2	100	100	100	100
Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов					
3.3.	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	ед.	39	232	24
	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу	ед.	39	232	24
	Значение показателя 3.3	100	100	100	100
	Итого по критерию:	100	100	94	100

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ТБСУ СОН НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ТБУ СОН НАО «Комплексный центр социального обслуживания населения»	МОО «Особое детство»
Показатель 4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, регистратуры и прочее) при непосредственном обращении в организацию				
4.1.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания	ед.	1	368	54
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	ед.	1	368	54
	Значение показателя 4.1	100	100	100	100
	Показатель 4.2				
4.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание социальных услуг	ед.	40	600	78
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	ед.	40	600	78

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ТБСУ СОН НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ТБУ СОН НАО «Комплексный центр социального обслуживания населения»	МОО «Особое детство»
		Значение показателя 4.2	100	100	100
Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия					
4.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)	ед.	39	532	75
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	ед.	39	532	75
	Значение показателя 4.3	100	100	100	100
	Итого по критерию:	100	100	100	100

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУ СО НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО НАО «Комплексный центр социального обслуживания населения»	МОО «Особое детство»
Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)					
5.1.	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания для получения социальных услуг	ед.	40	600	78
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	ед.	40	600	78
	Значение показателя 5.1	100	100	100	100
Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг					
5.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри организации социального обслуживания	ед.	40	600	78
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	ед.	40	599	78
	Значение показателя 5.2	100	100	99,8	100
Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы					
5.3.	Число получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в организациях социального обслуживания	ед.	40	600	78
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	ед.	40	600	78
	Значение показателя 5.3	100	100	100	100

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ТБСУ СОН НАО «Пусть каждый дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ТБУ СОН НАО «Комплексный центр социального обслуживания»	МОО «Особое детство»
	Итого по критерию:			100	100

Приложение 2
к распоряжению Департамента
здравоохранения, труда и социальной защиты
населения Ненецкого автономного округа
от 31 января 2025 № 201
«Об утверждении результатов независимой
оценки качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания
Ненецкого автономного округа в 2024 году
и плана мероприятий по устранению
недостатков, выявленных в ходе проведения
независимой оценки качества условий
оказания услуг»

**Сводный рейтинг
организаций социального обслуживания
Ненецкого автономного округа
по результатам независимой оценки качества
условий оказания услуг
в 2024 году**

Рейтинг	Наименование организации	Интегральное значение
1	2	3
Медицинские организации		
1	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ненецкого автономного округа «Комплексный центр социального обслуживания»	99,5
2	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Ненецкого автономного округа «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,1
3	Межрегиональная общественной организации по оказанию помощи детям с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам и их семьям «Особое детство»	98,0

Приложение 3
к распоряжению Департамента здравоохранения,
труда и социальной защиты населения Ненецкого
автономного округа
от 31 января 2025 № 201
«Об утверждении результатов независимой
оценки качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания
Ненецкого автономного округа в 2024 году
и плана мероприятий по устранению недостатков,
выявленных в ходе проведения независимой
оценки качества условий оказания услуг»

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания Ненецкого автономного округа в 2025 году

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени отчества и должности)
1	2	3	4
Организации социального обслуживания			
Открытость и доступность информации об организации			

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организаций	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организаций	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени отчества и должности)
1	2	3	4
По данному критерию на официальном сайте организации отсутствуют следующая необходимая информация, а именно: - о финансово-хозяйственной деятельности - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль. По данному критерию на информационном стенде организации не в полной мере размещены необходимая информация, а именно: - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль.	Активизация работы по информированию пользователей услуг о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном стендах в помещении организации, в сети Интернет в соответствии с перечнем информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Постоянно	Синявин В.В., директор ГБУ СОИ НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
По данному критерию на официальном сайте организации отсутствуют следующие способы необходимая информация, а именно: - раздел «Часто задаваемые вопросы». По данному критерию на официальном сайте организации отсутствуют следующая необходимая информация, а именно: - о наличии лицензий на осуществление деятельности - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль.	Активизация работы по информированию пользователей услуг о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном стендах в помещении организации, в сети Интернет в соответствии с перечнем информации и требованиям к ней,	Постоянно	Вепрева Т.А., председатель МОО «Особое детство»

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени отчества и должности)
1 По данному критерию на информационном стенде организации не в полной мере размещены необходимая информация, а именно: - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль.	2 установленным нормативными правовыми актами	3	4
Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг			
По данному критерию получатели услуг в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг.	Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) обновить материально-техническое оснащение в организации	До 01.12.2025	Вещева Т.А., председатель МОО «Особое детство»
По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. В учреждении отсутствуют следующие условия комфортности: - доступность записи на получение услуги (по телефону, на сайте организации и пр.)	На официальном сайте учреждения разместить информацию о записи на получение услуг	До 01.06.2025	Синявин В.В., директор ГБУ СОИ НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
Доступность услуг для инвалидов			

Несостоятки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организаций	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организаций	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени отчества и должности)
1	2	3	4
В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) регулярно обновлять материально-техническое оснащение в учреждении, организовать отсутствующие условия доступности для инвалидов.	До 01.12.2025	Вепрева Т.А., председатель МОО «Особое детство»

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени отчества и должности)
1	2	3	4
В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ: - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) регулярно обновлять материально-техническое оснащение в учреждении, организовать отсутствующие условия доступности для инвалидов.	до 01.12.2025	Устинова Н.А., директор ГБУ СОН НАО «Комплексный центр социального обслуживания»

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени отчества и должности)
1	2	3	4
В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) организовать отсутствующие условия доступности для инвалидов	до 01.12.2025	Синявин В.В., директор ГБУ СОН НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы			
По данному критерию получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации	Для поддержания высокого уровня условий оказания услуг рекомендуем периодически проводить тренинги/семинары/мастер-классы с коллективом по	Постоянно	Синявин В.В., директор ГБУ СОН НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов». Устинова Н.А., директор ГБУ СОН НАО «Комплексный центр социального обслуживания».

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени отчества и должности)
1	2	3	4
	этике взаимодействия с получателями услуг		Вепрева Т.А., председатель МОО «Особое детство»
Удовлетворенность условиями оказания услуг			
В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения): - очень все устраивает, только лифта нет, тяжело подниматься на 2 и 3 этаж - доступная среда	Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) проработать доступность	До 01.12.2025	Устинова Н.А., директор ГБУ СОН НАО «Комплексный центр социального обслуживания»
По данному критерию получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг	Рекомендуем работать над улучшением качества условий оказания услуг в целом, постоянно работать над уровнем оказания услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации	Постоянно	Синявин В.В., директор ГБУ СОН НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Вепрева Т.А., председатель МОО «Особое детство»