



Министерство социальной политики
Свердловской области
Государственное автономное учреждение
социального обслуживания
Свердловской области
**Комплексный центр социального
обслуживания населения «Золотая осень»
города Нижний Тагил»
(ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень»
города Нижний Тагил»)**

П Р И К А З

от 12.01.2022 г. № 15

О проведении независимой оценки качества работы ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» в 2022 году

В целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. N 317н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы", Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. N 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"

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить План мероприятий по повышению качества условий оказания услуг Государственным автономным учреждением социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания «Золотая осень» города Нижний Тагил» (Приложение 1);

2. Назначить ответственными за проведение независимой оценки качества условий оказания услуг получателям: заместителя директора Манькову Н.В., инженера (специалиста) по качеству Жирову Е.И.;

3. Заместителям директора Центра Беляевой Г.С., Маньковой Н.В., Колмаковой О.В., Черемных Н.В., Хмель Т.А., руководителям структурных подразделений Центра (Середина Е.А., Косачева М.В., Проданова Н.Е., Потапова Л.Г., Чегодаева Т.Г., Посная О.В., Пятышева Т.В., Ермолаева Е.А., Ясинская С.Г.);

3.1. Проводить ежеквартально до 15 числа последнего месяца квартала, опрос получателей социальных услуг по анкетам, разработанным Министерством социальной политики (Приложение 2), не менее 10% получателей

социальных услуг Центра с целью определения удовлетворенности качеством оказания социальных услуг и передавать заполненные анкеты инженеру по качеству:

- социально-реабилитационное отделение – 9 чел.;
- отделение срочного социального обслуживания – 60 чел.;
- участковая социальная служба – 60 чел.;
- отделение социальной реабилитации (временный приют №1) – 4чел.
- отделение социальной реабилитации (временный приют №2) – 2чел.
- отделение социальной реабилитации (временный приют №3) – 3 чел.
- консультативное отделение – 58 чел. (в полустационарной форме); 2 чел. (в форме социального обслуживания на дому)
- отделение сопровождения замещающих семей – 58 чел. (в полустационарной форме); 8 чел. (в форме социального обслуживания на дому)
- отделение профилактики безнадзорности – 60 чел.

3.2. Проводить ежеквартально выборочные проверки соответствия оказываемых услуг стандартам социальных услуг, утвержденным приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. № 482 "Об утверждении стандартов социальных услуг", оказываемых, социально-реабилитационным отделением, отделением срочного социального обслуживания, участковой социальной службой, консультативным отделением, отделением сопровождения замещающих семей, отделением профилактики безнадзорности, отделения социальной реабилитации (временный приют №1, №2, №3) по 5 услугам в отношении 5 человек по каждой услуге с оформлением актов (Приложение 3), в том числе:

I квартал: 1 услуга по 5 получателям отделение социальной реабилитации (временный приют №1)

1 услуга по 5 получателям СРО

1 услуга по 5 получателям консультативного отделения

1 услуга по 5 получателям ОССО

1 услуга по 5 получателям УСС

II квартал: 1 услуга по 5 получателям отделения социальной реабилитации (временный приют №2)

1 услуга по 5 получателям СРО

1 услуга по 5 получателям отделения сопровождения замещающих семей

1 услуга по 5 получателям отделения профилактики безнадзорности

1 услуга по 5 получателям УСС

III квартал: 1 услуга по 5 получателям отделения социальной реабилитации (временный приют №3)

1 услуга по 5 получателям СРО

1 услуга по 5 получателям консультативного отделения

1 услуга по 5 получателям ОССО

1 услуга по 5 получателям УСС

IV квартал: 1 услуга по 5 получателям отделения социальной реабилитации (временный приют №1)

1 услуга по 5 получателям отделения социальной реабилитации (временный приют №2)

1 услуга по 5 получателям отделения сопровождения замещающих семей

1 услуга по 5 получателям отделения профилактики безнадзорности

1 услуга по 5 получателям ОССО

4. Инженеру (специалисту) по качеству Жировой Е.И.:

4.1. Организовать занесение данных анкет, представленных руководителями структурных подразделений Центра в ИС СОН Web-сервис «Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания»;

4.2. Ежеквартально до 25 числа следующего за отчетным кварталом, направлять в организационно-аналитический отдел Министерства социальной политики Свердловской области отчет о реализации плана мероприятий, по результатам проведенной в 2022 году независимой оценки.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор Центра



А.А. Горбунова

План мероприятий
по повышению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания
в Свердловской области
Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения «Золотая осень» города Нижний Тагил»

(Наименование организации социального обслуживания населения в Свердловской области)

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества условий оказания услуг)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Организация информационно-разъяснительной работы с населением о системе социального обслуживания в учреждении: - наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам предоставления социальных услуг на информационных стендах учреждения, официальном сайте учреждения; - своевременная и регулярная актуализация информации об учреждении на официальных сайтах Российской Федерации http://bus.gov.ru/ , http://zakupki.gov.ru/ ; - размещение информации о проводимых мероприятиях, акциях, оказываемых услугах через печатные издания, телеви-	Открытость и доступность информации об учреждении	В течение года	Заместитель директора Беляева Г.С. Заведующие отделениями	- наличие актуальной информации на стендах; -заполненный раздел сайта «Новости учреждения»; -соответствие сроков планового и фактического проведения мероприятий; -наличие буклетов и листовок с актуальной информацией о деятельности учреждения; -наличие актуальной информации об учреждении на официальных сай-	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, на официальном сайте учреждения (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

<p>дение, сторонние интернет-порталы, официальный сайт, стенды учреждения;</p> <ul style="list-style-type: none">- обновление информационных буклетов;-увеличение количества информационных материалов о деятельности учреждения в органах местного самоуправления, медицинских, образовательных организациях, предприятиях района и общественных объединениях (буклеты, листовки, раздаточный материал с информацией о предоставляемых услугах, каталог технических средств реабилитации, имеющихся в пункте проката и т.д.);-реализация совместных проектов с социально-ориентированными некоммерческими организациями;- информирование населения о предоставляемых учреждением социальных услугах посредством печатных СМИ, а также привлечения молодежных волонтерских объединений, «серебряных волонтеров»;-обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода при предоставлении работниками учреждения информации о социальных услугах по телефону, а также при подготовки ответов на электронные обращения				<p>тах Российской Федерации http://bus.gov.ru/, http://zakupki.gov.ru /;</p> <ul style="list-style-type: none">- наличие совместных проектов с социально-ориентированными некоммерческими организациями;- наличие актуализированной кнопки для инвалидов по зрению на сайте учреждения.	
---	--	--	--	--	--

2	<p>Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри учреждения; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до учреждения на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.). 	<p>Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</p>	По отдельному плану	Заместители директора, заведующие отделениями	Сохранение для получателей социальных услуг продолжительности среднего времени ожидания приема к специалисту учреждения при личном обращении, по телефону, в сети Интернет, а также временем ожидания предоставления социальной услуги	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p> <p>Удовлетворенность (отсутствие жалоб) получателей социальных услуг временем ожидания приема к специалисту учреждения при личном обращении, по телефону, в сети Интернет, а также временем ожидания предоставления социальной услуги</p>
3.	<p>3.1. Формирование доступной среды в учреждении в рамках комплексной программы «Доступная среда»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование помещений учреждения и прилегающей к учреждению территории с учетом доступности для инвалидов (наличие выделенных стоянок для автотранспортных 	<p>Доступность услуг для инвалидов</p>	При наличии финансовых средств	Заместители директора Заведующие отделениями	Обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждении для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобиль-	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

<p>средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 				<p>ных групп получателей социальных услуг: наличие в помещениях учреждения видео-, аудио информаторов для лиц с нарушением слуха и зрения</p>	
---	--	--	--	---	--

	3.2. Приобретение реабилитационного оборудования для оказания социальных услуг					
4.	Мониторинг кадрового потенциала учреждения, планирование и организация профессиональной переподготовки и повышение квалификации работников учреждения	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения	Ежеквартально	Специалист по кадрам	Увеличение доли работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в учреждении за последние три года работы, от общего числа работников	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники и прочие работники) при обращении в учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.	Организация и проведение аттестации работников учреждения с последующим переводом на эффективный контракт		По отдельному плану	Специалист по кадрам Заведующие отделениями Заместители директора	Достижение соответствия уровня квалификации работников требованиям, предъявляемым к квалификационным категориям профессиональных стандартов	
6.	Участие сотрудников учреждения в городских и областных конкурсах профессионального мастерства		По плану проведения конкурсных мероприятий МСП СО	Заместители директора Заведующие отделениями Специалист по кадрам	Повышение престижа профессий социальной сферы	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной
7.	Повышение квалификации ра-			В течение	Заместители	Повышение каче-

	<p>ботников учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> -участие в обучающих семинарах, курсах повышения квалификации, стажерских площадках; -проведение обучения сотрудников без отрыва от производства (школа «Молодого социального работника», обучение в ВУЗах и техникумах, еженедельная техническая учеба с привлечением специалистов различных государственных учреждений – Пенсионного фонда, управления социальной политики, Роспотребнадзора и др.), проведение методических секций для сотрудников 		года	<p>директора</p> <p>Заведующие отделениями</p> <p>Специалист по кадрам</p> <p>Заведующий методическим отделением</p>	ства социального обслуживания	<p>почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>
8.	Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении посредством анкетирования	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Ежеквартально	Заведующие отделениями	Повышение удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы учреждения (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>
9.	Внедрение новых технологий, форм работы, методик в работе с получателями социальных услуг (изучение методической литературы, изучение опыта работы учреждений других регионов, использование новых форм и технологий в практике)		В течение года	<p>Заведующие отделениями</p> <p>Специалисты отделений</p>	Повышение удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>
10.	Проведение внутреннего контроля качества социальных услуг		В течение года	<p>Заведующие отделениями</p> <p>Специалисты отделений</p>	Повышение удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг	

11.	Осуществление обратной связи на сайте Центра, возможности выражения мнений получателями социальных услуг, анализ обращений, своевременные ответы на вопросы граждан		В течение года	Заведующие отделениями Специалисты отделений	Повышение удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг	Уменьшение доли зарегистрированных в учреждении жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением;
12.	Внедрение и актуализация системы менеджмента качества и системы менеджмента социальной ответственности		В течение года	Заместители директора Заведующие отделениями Инженер (специалист) в области качества	Повышение удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых) от общего числа опрошенных; Увеличение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Анкета

для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области
(заполняется дееспособными гражданами, достигшими возраста 18 лет, либо их законными представителями)

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социального обслуживания Свердловской области и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе в конце анкеты.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 3)

Да

Нет

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да

Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 5)

Да

Нет

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

Да

Нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с графиком прихода социального работника на дом, внутренним распорядком и прочее)? («Да» - услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока; «нет» - услуга предоставлена с опозданием)

Да

Нет

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации) и прочие условия)?

Да

Нет

7. Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 9)

Да
Нет

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да
Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, приемного отделения и прочие работники)?

Да
Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (социальные работники, работники организации, оказывающие услуги и прочие)?

Да
Нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», онлайн анкета для опроса граждан на сайте и т.п.)?(если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 13)

Да
Нет

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да
Нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

Да
Нет

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.); навигацией внутри организации (наличием информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочих организационных условий оказания услуг)?

Да
Нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да
Нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Ваш пол

Мужской
Женский

Ваш возраст _____ (укажите, сколько Вам полных лет)

Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

Полное название организации социального обслуживания Свердловской области, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

Благодарим Вас за участие в опросе!



Министерство социальной политики Свердловской области
Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения «Золотая осень»
города Нижний Тагил»
(ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»)

Приложение 3
к приказу директора Центра
от 12.01.2022г. №15

УТВЕРЖДАЮ
директор Центра
А.А. Горбунова
« ____ » _____ 2022 г.

АКТ
проверки соответствия оказываемых услуг стандартам социальных услуг
(наименование отделения)

Комиссией в составе:

1.Заместитель директора:

2.Заведующий отделением:

3. Специалист по социальной работе:

В период с 2022г. по 2022г. проведена выборочная проверка соответствия социальных услуг стандартам социальных услуг, оказываемых отделением _____, утвержденным приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. № 482

1	Наименование услуги	Организация и проведение групповых оздоровительных мероприятий						
		ФИО получателя социальной услуги		год рождения	адрес проживания			
Соответствие требованиям стандарта предоставления	Соответствие объема предоставления услуги	Соответствие периодичности предоставления услуги		соответствие квалификации персонала		соответствие специального и табельного технического оснащения		
		по стандарту	факт	по стандарту	факт	по стандарту	факт	

	ления социальных услуг	продолжительность одного занятия до 60 минут	50 минут	до 14 раз в течение курса реабилитации	14 раз в период заезда	специалист по социальной работе или инструктор по физической культуре, или воспитатель или инструктор по адаптивной физкультуре. Персонал должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности	инструктор по физической культуре	Оборудование: реабилитационное, спортивное и оздоровительное (спортивные тренажеры, беговые дорожки, велотренажеры и иные тренажеры, для развития двигательных функций, индивидуальные напольные коврики, гимнастические палки, скамейки, мячи, маты, обручи; кистевые и грудные эспандеры; гантели разной массы; столы, ракетки и мячи для настольного тенниса; шведские стенки, кистевые динамометры и иной спортивный инвентарь)	соответствует стандарту
2	Отделение	ФИО получателя социальной услуги			год рождения		адрес проживания		
	Соответствие требованиям стандарта предоставления социальных услуг	по стандарту	факт	по стандарту	факт	по стандарту	факт	по стандарту	факт
3	Отделение	ФИО получателя социальной услуги			год рождения		адрес проживания		
	Соответствие требованиям	по стандарту	факт	по стандарту	факт	по стандарту	факт	по стандарту	факт

	стандарта предоставления социальных услуг								
4	Отделение	ФИО получателя социальной услуги			год рождения		адрес проживания		
	Соответствие требованиям стандарта предоставления социальных услуг	по стандарту	факт	по стандарту	факт	по стандарту	факт	по стандарту	факт
5	Отделение	ФИО получателя социальной услуги			год рождения		адрес проживания		
	Соответствие требованиям стандарта предоставления социальных услуг	по стандарту	факт	по стандарту	факт	по стандарту	факт	по стандарту	факт

Выводы: выборочная проверка полноты и качества социальных услуг на соответствие стандарту социальных услуг показала, что оказываемая социальная услуга «Организация и проведение групповых оздоровительных мероприятий», соответствует требованиям стандарта социальных услуг. Социальная услуга оказана качественно, в полном объеме квалифицированным специалистом. Оборудование соответствует стандарту. Социальная услуга фиксируется в таблице оказания услуг и ПК СОН КРОН.

Подписи членов комиссии

1. Заместитель директора: ____ (подпись, ФИО) _____
2. Заведующий отделением: ____ (подпись, ФИО) _____
3. Специалист по социальной работе: ____ (подпись, ФИО) _____