



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Министерство социальной политики Свердловской области

ПРИКАЗ

12.05.2015

№ *281*

г. Екатеринбург

**О мерах, направленных на улучшение деятельности
государственных учреждений социального обслуживания населения
Свердловской области, по результатам проведенной в 2014 году независимой
оценки качества оказания услуг государственными учреждениями
социального обслуживания населения Свердловской области**

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 – 2015 годы», Закона Свердловской области от 03 декабря 2014 года № 108-ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области», распоряжения Правительства Свердловской области от 09.10.2013 № 1628-РП «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы учреждений в сфере образования, здравоохранения, культуры, физической культуры и спорта, социального обслуживания в Свердловской области» и с целью повышения доступности и качества предоставляемых услуг государственными учреждениями социального обслуживания населения Свердловской области

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Учесть предложения Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области по повышению доступности и качества оказания услуг государственными учреждениями социального обслуживания населения Свердловской области по результатам проведенной в 2014 году независимой оценки качества оказания услуг (Приложение № 1).

2. Утвердить План мероприятий Министерства социальной политики Свердловской области по повышению качества предоставляемых услуг государственными учреждениями социального обслуживания населения Свердловской области по результатам проведенной в 2014 году независимой оценки качества оказания услуг (Приложение № 2).

3. Утвердить форму отчета государственного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области о реализации плана мероприятий

по результатам проведенной в 2014 году независимой оценки качества оказания услуг (Приложение 3).

4. Директорам государственных учреждений социального обслуживания населения Свердловской области, которые участвовали в проведении независимой оценки качества оказания услуг в 2014 году, разработать планы мероприятий по улучшению качества работы государственных учреждений социального обслуживания населения Свердловской области.

5. Заместителям Министра социальной политики Свердловской области, начальникам структурных подразделений Министерства социальной политики Свердловской области, начальникам территориальных отраслевых исполнительных органов государственной власти Свердловской области – управлений социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области осуществлять контроль выполнения государственными учреждениями социального обслуживания населения Свердловской области планов мероприятий по улучшению качества работы.

6. Опубликовать настоящий приказ на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru).

7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Первого заместителя Министра социальной политики Свердловской области Е.Э. Лайковскую.

Министр



А.В. Злоказов

Приложение № 1 к приказу
 Министерства социальной политики
 Свердловской области
 от 14.05.2015 № 188

Предложения Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области по повышению доступности и качества оказания услуг государственными учреждениями социального обслуживания населения Свердловской области по результатам проведенной в 2014 году независимой оценки качества оказания услуг

№	Наименование учреждения социального обслуживания населения	Наименование мероприятия																
		Повышение уровня рейтинга на сайте www.bis.gov.ru	Повышение уровня полноты, актуальности и понятности информации об учреждении социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте, официальной персональной странице	Создание способов обратной связи с получателями социальных услуг	Повышение информированности о работе учреждения социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг	Повышение степени выполнения условий доступности для маломобильных групп населения	Повышение удовлетворенности условиями (помещение, имеющиеся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и проч.) предоставления социальных услуг	Повышение уровня лояльности, вежливости и внимательности социальных и иных категорий работников учреждения социального обслуживания	Сокращение времени ожидания получения социальных услуг (в соответствии с нормативами, установленными действующим законодательством)	Повышение уровня компетентности социальных и иных категорий работников учреждения социального обслуживания	Повышение качества обслуживания в учреждении социального обслуживания	Повышение доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым	Снижение числа обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, поступающих из учреждений социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг)	Повышение уровня удовлетворенности качеством предоставляемых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)	Сокращение количества нарушений финансово-хозяйственной деятельности при оказании услуг населению	Повышение уровня квалификации персонала (базовое образование)	Повышение уровня профессионализма персонала (опыт работы)	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1.	«Комплексный центр социального обслуживания населения города Алапаевска и Алапаевского района»				+			+	+					+			+
2.	«Комплексный центр социального обслуживания населения Артёмовского района»				+			+	+			+		+		+	+
3.	«Комплексный центр социального обслуживания населения Артинского района»				+	+	+		+	+		+				+	+
4.	«Комплексный центр социального обслуживания населения города Асбеста»						+	+							+		
5.	«Комплексный центр социального обслуживания населения Ачитского района»					+						+	+	+	+	+	+
6.	«Комплексный центр социального обслуживания населения Байкаловского района»				+			+						+	+	+	+
7.	«Комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» Белоярского района»		+												+	+	+
8.	«Комплексный центр социального обслуживания населения города Березовского»				+	+	+	+	+	+		+		+			+
9.	«Комплексный центр социального обслуживания населения «Спутник» города Верхняя Пышма»									+						+	+
10.	«Комплексный центр социального обслуживания населения» города Верхняя Салда		+	+													
11.	«Комплексный центр социального обслуживания населения города Волчанска»				+	+	+	+									+
12.	«Комплексный центр социального					+	+	+				+		+		+	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
	обслуживания населения по Гаринскому району»																
13.	«Комплексный центр социального обслуживания населения города Заречного»		+	+	+	+		+									
14.	«Комплексный центр социального обслуживания населения города Ивделя»	+	+	+	+	+						+				+	+
15.	«Комплексный центр социального обслуживания населения города Ирбита и Ирбитского района»				+		+					+					+
16.	«Комплексный центр социального обслуживания населения города Карпинска»		+	+	+		+			+						+	
17.	«Комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» города Качканара»															+	+
18.	«Комплексный центр социального обслуживания населения города Каменска – Уральского»					+										+	
19.	«Комплексный центр социального обслуживания населения Камышловского района»		+						+	+				+		+	+
20.	«Комплексный центр социального обслуживания населения города Краснотурьинска»				+		+	+	+							+	+
21.	«Комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда» города Красноуральска»		+		+		+	+									
22.	«Комплексный центр социального обслуживания населения города Красноуфимска»					+										+	
23.	«Комплексный центр социального обслуживания населения «Изумруд»				+			+	+	+							

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
	города «Кировграда»																
24.	«Комплексный центр социального обслуживания населения города Кушвы»					+	+									+	+
25.	«Комплексный центр социального обслуживания населения города Лесного»					+										+	+
26.	«Комплексный центр социального обслуживания населения Невьянского района»				+			+	+	+	+	+			+	+	+
27.	«Комплексный центр социального обслуживания населения Нижнесергинского района»					+	+		+	+			+			+	+
28.	«Комплексный центр социального обслуживания населения «Золотая осень» города Нижний Тагил»				+	+										+	
29.	«Комплексный центр социального обслуживания населения Ленинского района города Нижний Тагил»				+									+		+	+
30.	«Комплексный центр социального обслуживания населения Пригородного района»					+										+	
31.	«Комплексный центр социального обслуживания населения Тагилстроевского района города Нижний Тагил»		+	+	+	+				+					+		+
32.	«Комплексный центр социального обслуживания населения города Нижняя Салда»					+										+	+
33.	«Комплексный центр социального обслуживания населения города Нижняя Тура»					+	+					+	+			+	+
34.	«Комплексный центр социального обслуживания населения					+	+			+						+	+

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
	Новолялинского района»																
35.	«Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения»					+										+	
36.	«Комплексный центр социального обслуживания населения «Осень» города Первоуральска»					+									+		
37.	«Комплексный центр социального обслуживания населения города Полевского»				+	+	+	+									+
38.	«Комплексный центр социального обслуживания населения Пышминского района»															+	
39.	«Комплексный центр социального обслуживания населения» города Ревды					+					+						
40.	«Комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие» Режевского района»				+												+
41.	«Комплексный центр социального обслуживания населения «Ветеран» поселка Рефтинский»	+			+			+									
42.	«Комплексный центр социального обслуживания населения города Североуральска»				+	+										+	
43.	«Комплексный центр социального обслуживания населения города Серова»				+	+	+	+	+					+			
44.	«Комплексный центр социального обслуживания населения Слободо – Туринского района»				+	+			+					+	+	+	+
45.	«Комплексный центр социального обслуживания населения Сухоложского района»				+			+								+	
46.	«Комплексный центр социального обслуживания населения Сысертского			+	+	+				+							+

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
	района»																
47.	«Комплексный центр социального обслуживания населения Таборинского района»					+	+		+	+		+		+		+	
48.	«Комплексный центр социального обслуживания населения Талицкого района»					+										+	
49.	«Комплексный центр социального обслуживания населения Тугульмского района»		+	+		+						+		+			+
50.	«Комплексный центр социального обслуживания населения Туринского района»					+											+
51.	«Комплексный центр социального обслуживания населения Шалинского района»		+			+						+			+		+
52.	«Комплексный центр социального обслуживания населения Верх-Исетского района города Екатеринбурга»				+	+	+			+		+		+			+
53.	«Комплексный центр социального обслуживания населения Железнодорожного района города Екатеринбурга»					+		+			+		+	+			
54.	«Комплексный центр социального обслуживания населения Кировского района города Екатеринбурга»					+											+
55.	«Комплексный центр социального обслуживания населения Ленинского района города Екатеринбурга»						+										
56.	«Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского района города Екатеринбурга»																+
57.	«Комплексный центр социального								+	+							

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
	обслуживания населения «Малахит» Орджоникидзевского района города Екатеринбурга»																
58.	«Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района города Екатеринбург»				+	+	+			+	+					+	+
59.	«Алтынайский специальный дом- интернат для престарелых и инвалидов»		+		+							+			+	+	+
60.	«Боровской дом-интернат для престарелых и инвалидов»				+												+
61.	«Верхнестуринский дом интернат для престарелых и инвалидов»				+				+	+		+		+		+	
62.	«Верхотурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»		+			+	+		+	+	+	+				+	
63.	«Комаровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»											+				+	
64.	«Невьянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»		+		+	+	+	+	+	+	+	+		+		+	+
65.	«Новоуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов»			+	+	+			+			+				+	+
66.	«Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»		+		+	+	+		+	+		+			+	+	+
67.	«Пансионат для престарелых и инвалидов «Семь ключей»															+	+
68.	«Режевской дом-интернат для престарелых и инвалидов»															+	+
69.	«Серовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»				+	+	+		+	+		+				+	+
70.	«Тагильский пансионат ветеранов и инвалидов»		+	+				+	+	+	+	+			+	+	+
71.	«Талицкий пансионат для престарелых и инвалидов»											+				+	+
72.	«Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов»				+				+	+					+	+	+

[illegible]

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
	семье и детям»																
87.	«Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями города Каменска-Уральского»				+	+	+	+							+		
88.	«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Каменска-Уральского»					+									+		+
89.	«Центр социальной помощи семье и детям города Качканара»						+										+
90.	«Центр социальной помощи семье и детям города Красноуральска»				+									+			
91.	«Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района»				+	+											
92.	«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Лесного»				+												
93.	«Центр социальной помощи семье и детям Нижнесергинского района»					+											
94.	«Центр социальной помощи семье и детям города Нижний Тагил»				+		+					+	+				+
95.	«Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Дзержинского района города Нижний Тагил»				+			+									+
96.	«Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Ленинского района города Нижний Тагил»				+	+	+	+							+		
97.	«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ленинского района города Нижний Тагил»					+		+				+		+			
98.	«Социально-реабилитационный центр				+		+	+	+	+		+					

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
	для несовершеннолетних Тагилстроевского района города Нижний Тагил»																
99.	«Центр социальной помощи семье и детям города Нижняя Тура»					+											
100.	«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Салда»																+
101.	«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Новолялинского района»				+					+					+		+
102.	«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Новоуральска»					+			+								
103.	«Центр социальной помощи семье и детям города Первоуральска»							+				+					
104.	«Центр социальной помощи семье и детям города Полевского»											+				+	+
105.	«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Пышминского района»																+
106.	«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Режевского района»					+											+
107.	«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Режевского района»					+											+
108.	«Центр социальной помощи семье и детям поселка Рефтинского»									+		+		+		+	+
109.	«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Североуральска»				+			+	+			+					+
110.	«Центр социальной помощи семье и детям города Серова»											+			+	+	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
111.	«Центр социальной помощи семье и детям Сысертского района»					+	+									+	+
112.	«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тавдинского района»				+		+					+					+
113.	«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Талицкого района»				+	+			+	+		+			+	+	+
114.	«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тугулымского района»	+				+						+					+
115.	«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Шалинского района»				+		+	+	+	+	+	+				+	+
116.	«Центр социальной помощи семье и детям «Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга»				+	+										+	+
117.	«Центр социальной помощи семье и детям «Гнездышко» Кировского района города Екатеринбурга»				+	+	+	+	+	+	+	+		+	+		
118.	«Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Лювена» города Екатеринбурга»	+			+								+	+	+		
119.	«Центр социальной помощи семье и детям «Отрада» Октябрьского района города Екатеринбурга»				+			+							+		+
120.	«Центр социальной помощи семье и детям Чкаловского района города Екатеринбурга»				+	+	+					+			+		+
121.	«Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Галисман» города Екатеринбурга»							+		+					+		

Приложение № 2 к приказу
Министерства социальной политики
Свердловской области
от 14.05.2015 № 288

План мероприятий Министерства социальной политики Свердловской области по повышению качества предоставляемых услуг государственным учреждениям социального обслуживания населения Свердловской области по результатам проведенной в 2014 году независимой оценки качества оказания услуг

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
1.	2 Изучение общественного мнения, результатов оценки качества работы государственных учреждений социальной обслуживания населения Свердловской области и рейтингов их деятельности, полученных от общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов	3 Постоянно	4 В.Ю. Бойко, А.И. Никифоров, К.А. Зуева, Е.А. Герасимова	5 Реализация мероприятий, направленных на улучшение качества оказания услуг государственными учреждениями социального обслуживания населения Свердловской области
2.	Обеспечение информационной открытости государственных учреждений социального обслуживания населения Свердловской области, в том числе обеспечение размещения учреждениями на официальном сайте в сети Интернет (www.bus.gov.ru) информации, установленной Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об	Постоянно	В.Ю. Бойко, А.И. Никифоров, государственные учреждения социального обслуживания населения Свердловской области	Обеспечение размещения государственными учреждениями социального обслуживания населения Свердловской области на официальном сайте в сети Интернет (www.bus.gov.ru) информации, установленной Приказом Министерства

	<p>утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»</p>			<p>финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта».</p> <p>Обеспечение размещения государственным учреждениями социального обслуживания населения Свердловской области достоверной, полной и актуальной информации на официальных сайтах (официальных персональных страницах) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.</p> <p>Обеспечение размещения государственным учреждениями социального обслуживания населения Свердловской области в Информационной системе «Социальное обслуживание населения» информации в соответствии с требованиями Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в</p>
--	--	--	--	--

				Российской Федерации»
3.	Мониторинг нормативных правовых актов Российской Федерации на предмет внесения изменений в части формирования независимой системы оценки качества оказания услуг государственным учреждениям социального обслуживания населения Свердловской области	ежеквартально	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, А.И. Никифоров, В.Ю. Бойко, Л.Н. Шипулина	Внесение изменений в нормативные правовые акты Министерства социальной политики Свердловской области
4.	Обеспечение внедрения в государственных учреждениях социального обслуживания населения Свердловской области систем менеджмента качества и социальной ответственности	2015 год	А.И. Никифоров, В.Ю. Бойко, государственные учреждения социального обслуживания населения Свердловской области	Повышение результативности системы менеджмента качества, с целью соответствия требованиям потребителя услуг
5.	Обеспечение размещения и последующей актуализации информации об оказываемых государственным учреждениям социального обслуживания населения Свердловской области услугах на информационно-телекоммуникационной системе «Единый социальный телефон» на официальном сайте Министерства	2015 год	И.А. Никифоров, государственные учреждения социального обслуживания населения Свердловской области	Повышение информационной доступности о качестве предоставляемых услуг государственным учреждениям социального обслуживания населения Свердловской области
6.	Утверждение планов мероприятий по улучшению качества работы государственных учреждений социального обслуживания населения Свердловской области	1 полугодие 2015 года	государственные учреждения социального обслуживания населения Свердловской области	Повышение информированности граждан о мероприятиях, проведенных по повышению доступности и качества оказания услуг государственным учреждениям социального обслуживания населения Свердловской области
7.	Размещение на официальных сайтах (официальных персональных страницах), в информационно-телекоммуникационной	1 полугодие 2015 года	государственные учреждения социального	

	сети Интернет, в информационной системе «Социальное обслуживание населения» планов мероприятий по улучшению качества работы государственных учреждений социального обслуживания населения Свердловской области		обслуживания населения Свердловской области	
8.	Предоставление отчетов о реализации планов мероприятий по улучшению качества работы государственных учреждений социального обслуживания населения Свердловской области	До 15 декабря 2015 года	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, государственные учреждения социального обслуживания населения Свердловской области	Анализ результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг, реализация мероприятий, направленных на повышение качества предоставляемых услуг
9.	Контроль за выполнением планов мероприятий по улучшению качества работы государственных учреждений социального обслуживания населения Свердловской области и учет результатов при оценке эффективности деятельности руководителей государственных учреждений социального обслуживания населения Свердловской области	ежеквартально	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, А.И. Никифоров, В.Ю. Бойко, территориальные отраслевые исполнительные органы государственной власти Свердловской области – управления социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области	Мониторинг реализации планов, направленных на повышение качества предоставляемых услуг

Приложение № 3 к приказу
Министерства социальной политики
Свердловской области
от 14.05.2015 № 281

**Форма отчета государственного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области
о реализации плана мероприятий по результатам проведенной в 2014 году независимой оценки качества
оказания услуг**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок выполнения	Результат
1	2	3	4