



Министерство социальной политики  
Свердловской области  
Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания населения  
Свердловской области  
**«Комплексный центр социального обслуживания  
населения «Золотая осень»  
города Нижний Тагил»**  
• (ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» г. Н-Тагил»)

### **П Р И К А З**

от 01.02.2018 г. № 18

#### **О проведении независимой оценки качества работы ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» г. Н. Тагил» в 2018 г.**

Во исполнение приказа Министра социальной политики Свердловской области от 19.08.2015 г. № 494 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, а также негосударственными (коммерческими и некоммерческими) организациями социального обслуживания, осуществляющими свою деятельность на территории Свердловской области»,

#### **ПРИКАЗЫВАЮ:**

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

2. Назначить ответственными за проведение независимой оценки качества оказания услуг и оказание помощи получателям услуг в заполнении анкет специалиста по социальной работе организационно-методического отделения Шарафееву И.Ю., методиста консультативного отделения Мартыанову Д.Е.;

3. Заместителям директора Центра Беляевой Г.С., Климовских И.А., руководителям структурных подразделений Центра (Потапова Л.Г., Меркушева Е.А., Казакова Т.Н., Проданова Н.Е., Дудникова Н.В., Халикова И.С., Каткова Л.В, Никифорова Л.С., 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 в организационно-методическое отделение:

- Отделение дневного пребывания – 10 чел.;
- Отделение срочного социального обслуживания – 25 чел.;

- Участковая социальная служба – 55 чел.;
- Отделения социального обслуживания на дому – 20 чел.

3.2. Работу по проведению независимой оценки качества оказания услуг подведомственными структурными подразделениями осуществлять в соответствии с Методическими рекомендациями, утвержденными Приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 19.08.2015 N 494 "О проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, а также негосударственными (коммерческими и некоммерческими) организациями социального обслуживания, осуществляющими свою деятельность на территории Свердловской области".

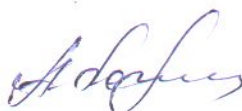
4. Специалисту по социальной работе организационно-методического отделения Шарафеевой И.Ю., методисту консультативного отделения Мартьяновой Д.Е.:

4.1. Организовать занесение данных анкет, представленных руководителями структурных подразделений Центра в WEB-модуле, ИС СОН «Менеджмент качества», «Оценка качества услуг, оказанных учреждениями».

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 2018 году независимой оценки (Приложение 3).

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор Центра



А.А.Горбунова

## План мероприятий

### по повышению качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения 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)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Поддержание в актуальном режиме открытых информационных ресурсов учреждения, содержащих информацию о деятельности учреждения в соответствии с перечнем дополнительной и необходимой информации о деятельности .	Карта независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Свердловской области	В течение года	Пилипец И.Н. Шарафеева И.Ю. Мартьянова Д.Е.	открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	10 баллов – информация полная, размещена в доступных местах с использованием СМИ, доводится до получателей услуг
2.	Изучение общественного мнения, результатов оценки качества работы учреждения и рейтинга его деятельности путем проведения опроса получателей услуг, отзывов общественных организаций, средств массовой информации.	Карта независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Свердловской области	постоянно	Беляева Г.С. Климовских И.А. Руководители структурных подразделений	открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Определяется МСП СО
3.	Обеспечение информационной открытости учреждения, в том числе обеспечение размещения на официальном сайте в сети Интернет на	Карта независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения	В течение года	Волкова Н.Б. Загайнова Н.Н.	открытость и доступность информации об организации	Определяется МСП СО

	сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> информации, установленной приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта».	Свердловской области			социального обслуживания	
4.	Повышение информированности о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг путем: - размещения информации на официальном сайте; - проведения консультационных приемов граждан; - раздачи листовок и памяток о работе учреждения; - проведения круглых столов с участием актива районного Совета ветеранов войны и труда, Советов ветеранов предприятий, общественных организаций инвалидов; - проведения «Дней открытых дверей»	Карта независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Свердловской области	В течение года	Беляева Г.С. Климовских И.А. Потапова Л.Г. Ясинская С.Г.	открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	
5.	Обеспечение внедрения в учреждении систем менеджмента социальной ответственности, а также принципов ХАССП при организации питания получателей социальных услуг.	План мероприятий «Дорожная карта» на 2013-2018 гг. (постановление Правительства Свердловской области от	2018 год	Беляева Г.С. Климовских И.А.	удовлетворенность качеством оказания услуг	По результатам опроса

		26.08.2015 г. № 767-ПП «О внесении изменений в План мероприятий («дорожную карту»)...				
6.	Повышение доли лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным путем проведения информационных встреч, круглых столов, а также распространения информации о деятельности Центра, в том числе через собственную газету и СМИ	Карта независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Свердловской области	В течение года	Беляева Г.С. Потапова Л.Г. Ясинская С.Г.	открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Доведение доли лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным до 100%
7.	Размещение на официальном сайте учреждения <a href="http://zabota065.msp.midural.ru/">http://zabota065.msp.midural.ru/</a> в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в информационной системе «Социальное обслуживание населения» Плана мероприятий по улучшению качества работы Центра		1 полугодие 2018 г.	Пилипец И.Н. Шарафеева И.Ю..	открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Повышение информированности граждан о мероприятиях, проведенных по повышению доступности и качества оказания услуг учреждением
8.	Повышение доли граждан, получивших социальные услуги в учреждении, в общем числе граждан, обратившихся за получением социальных услуг в учреждения социального обслуживания населения, в том числе оказывающих услуги на дому	План мероприятий «Дорожная карта» на 2013-2018 гг.	В течение года	Беляева Г.С. Климовских И.А. Потапова Л.Г. Ясинская С.Г.	комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	100%
9.	Обеспечение охвата социальными услугами граждан пожилого возраста из числа выявленных граждан, нуждающихся в социальной под-	План мероприятий «Дорожная карта» на 2013-2018 гг.	В течение года	Беляева Г.С. Климовских И.А. Потапова Л.Г. Ясинская С.Г.	комфортность условий предоставления социальных	100%

	держке и социальном обслуживании				услуг и доступность их получения	
10.	Обеспечение повышения доли получателей социальных услуг от общего числа жителей Дзержинского района г. Н. Тагил	Карта независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Свердловской области	В течение года	Беляева Г.С. Климовских И.А.. Потапова Л.Г. Ясинская С.Г.	комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2,0%
11.	Увеличение доли обученных работников учреждений социального обслуживания населения. Обеспечение повышения уровня квалификации персонала учреждения путем: – проведения аттестации социальных работников и специалистов по социальной работе; 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.)	План мероприятий «Дорожная карта» на 2013-2018 гг.	В течение года	Витюнина Е.С. Беляева Г.С. Климовских И.А.	развитие кадрового потенциала системы социального обслуживания населения путем ежегодного обучения не менее 5 процентов работников учреждений	5%
12.	Оптимизация расходов учреждения на хозяйственные нужды и эффективность использования оборудования путем введения режима строгой экономии	План антикризисных мероприятий	В течение года	Волкова Н.Б. Ельник И.Р.	Экономия бюджетных средств	
13.	Получение экономии, сложившейся по результатам проведения торгов	План антикризисных мероприятий	В течение года	Волкова Н.Б. Загайнова Н.Н.	Экономия бюджетных средств	
14.	Организация мероприятий по энергосбережению	План антикризисных мероприятий	В течение года	Загайнова Н.Н. Шелупец О.Е.	Экономия бюджетных средств	

					средств	
15.	Достижение норматива числа получателей услуг на 1 социального работника (по среднесписочной численности работников)	План мероприятий «Дорожная карта» на 2013-2018 гг.	В течение года	Беляева Г.С.	16,5 чел.	Повышение качества социального обслуживания пожилых граждан
16.	Довести среднемесячную заработную плату социальных работников, специалистов по социальной работе и медицинского персонала до плановых показателей на 2018 год	План мероприятий «Дорожная карта» на 2013-2018 гг.	В течение года	Волкова Н.Б.	Достижение среднемесячной заработной плате до плановых показателей	Повышение качества социального обслуживания пожилых граждан
17.	Внедрение новой версии официального сайта в соответствии с требованиями МСП СО	Карта независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Свердловской области	Февраль 2018 г.	Мартьянова Д.Е. Шарафеева И.Ю. Дедков В.В.	открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1 балл – информация полная, размещена на официальном сайте, доступна всех категорий граждан
18.	Увеличение доли лиц получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	Карта независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Свердловской области	2018 г.	Беляева Г.С. Климовских И.А. Потапова Л.Г. Ясинская С.Г	открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1 балл – повышение качества социального обслуживания пожилых граждан и инвалидов
19.	Уменьшение среднего времени ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг	Карта независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Свердловской области	2018 г.	Беляева Г.С. Климовских И.А. Потапова Л.Г. Ясинская С.Г	Время ожидания – менее 15 минут	1 балл – повышение качества социального обслуживания пожилых граждан и инвалидов
20.	Увеличение доли получателей соци-	Карта независимой	2018 г.	Беляева Г.С.	удовлетворен-	1 балл – повышение

	альных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания	оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Свердловской области		Климовских И.А. Потапова Л.Г. Ясинская С.Г	ность качеством оказания услуг	качества социального обслуживания пожилых граждан и инвалидов
21.	Предоставление отчета о реализации Плана мероприятий по улучшению качества работы Центра	приказ МСП от 19.08.2015 г. № 494	до 15 декабря 2018 г.	Беляева Г.С. Волкова Н.Б. Климовских И.А. Ельник И.Р.	результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг	Анализ результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг, реализация мероприятий, направленных на повышение качества предоставляемых услуг

АНКЕТА  
ПО АНАЛИЗУ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ  
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ В СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

(заполняется дееспособными гражданами, достигшими  
возраста 18 лет, либо их законными представителями)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, в которой Вам оказывают социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Укажите Ваш пол:

муж.

жен.

2. Укажите Ваш возраст:

\_\_\_\_\_ лет.

3. Укажите предоставляемую Вам форму социального обслуживания:

стационарная

полустационарная

надомная

4. Укажите наименование поставщика (поставщиков) социальных услуг:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе организации социального обслуживания (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне) предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети Интернет, при личном обращении?

да

нет

7. Удовлетворены ли Вы доступностью условий оказания услуг?

да

нет

8. Удовлетворены ли Вы благоустройством и содержанием помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена?

да

нет

9. Достаточно ли быстро была предоставлена социальная услуга с момента Вашего обращения?

- да  
 нет

10. Укажите среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг:

- менее 15 минут  
 от 15 до 30 минут  
 более 30 минут

11. Сотрудники организации социального обслуживания при оказании Вам услуг вежливы, доброжелательны и внимательны?

- да  
 нет

12. Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?

- да  
 нет

13. Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации?

- да  
 нет

14. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг в организации социального обслуживания?

Условия предоставления услуг	Да	Нет	Не могу оценить
Жилое помещение			
Наличие оборудования для предоставления социальных услуг			
Питание			
Мебель, мягкий инвентарь			
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг			
Хранение личных вещей			
Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения			
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования			
Порядок оплаты социальных услуг			
Конфиденциальность предоставления социальных услуг			
График посещения родственниками в организации социального обслуживания			
Периодичность прихода социальных работников на дом			

15. Если Вы участвуете в мероприятиях (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), проводимых организацией социального обслуживания, удовлетворены ли Вы их качеством?

- да
- нет
- не могу оценить

16. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию социального обслуживания за получением социальных услуг?

- да
- нет

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

---

---

Дата заполнения " \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ  
В НАШЕМ ОПРОСЕ!

ОТЧЕТ  
О РЕАЛИЗАЦИИ ПЛАНА МЕРОПРИЯТИЙ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ  
ПРОВЕДЕННОЙ В \_\_\_ ГОДУ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ

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