

Утверждаю
Министр социальной
Свердловской области

политики

А.В. Злоказов

« 25 / » *марта* 2016

План мероприятий («дорожная карта») по формированию 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, на период 2016-2018 годов

I. Целевые показатели функционирования независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области

№	Целевые показатели	2015 г. (отчет)	2016г.	2017г.	2018г.
1.	Доля организаций социального обслуживания Свердловской области, в отношении которых проведена независимая оценка качества оказания услуг в отчетном году, от общего количества организаций социального обслуживания Свердловской области, в %	19,0	58,8	22,0	50,0
2.	Удельный вес организаций социального обслуживания Свердловской области, на официальных сайтах которых обеспечена техническая возможность выражения мнения граждан о качестве оказанных услуг (размещение анкеты для интернет-опроса), от общего числа организаций социального обслуживания Свердловской области, в %	100,0	100,0	100,0	100,0
3.	Проведение заседаний Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области по вопросам независимой оценки качества оказания услуг с заслушиванием отчетов руководителей Министерств социальной политики Свердловской области и организаций социального обслуживания населения Свердловской области, число заседаний	4	4	4	4

II. План мероприятий

№ строки	Наименование мероприятия	Сроки реализации	Форма реализации	Ответственный исполнитель
1	2	3	4	5
1.	Изучение общественного мнения, результатов оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области и рейтингов их деятельности, полученных от общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов	Постоянно	Аналитическая записка	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева
2.	Мониторинг нормативных правовых актов Российской Федерации на предмет внесения изменений в части формирования независимой оценки качества оказания услуг, обеспечения информационной открытости организаций социального обслуживания и необходимости внесения соответствующих изменений в нормативные правовые акты Свердловской области	Постоянно	Аналитическая записка	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева, Л.Н. Шипулина
3.	Организация работы с открытыми источниками информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области (официальный сайт www.bus.gov.ru , другие официальные сайты в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, средства массовой информации)	Ежегодно, IV квартал	Аналитическая записка	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева
4.	Организация проведения заседаний Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области:	Ежеквартально	Заседания и решения Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, Общественный совет Министерства социальной политики Свердловской области

1	2	3	4	5
4.1	о функционировании системы независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области в отчетном году и планах по развитию системы независимой оценки качества оказания услуг на предстоящий год	Ежегодно, I квартал	Решение Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области. Сообщение на заседании Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, Общественный совет Министерства социальной политики Свердловской области
4.2	о перечне организаций социального обслуживания в Свердловской области, в отношении которых проводится независимая оценка, и техническом задании для осуществления работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве услуг	Ежегодно, I квартал	Решение Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области. Сообщение на заседании Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, Общественный совет Министерства социальной политики Свердловской области

1	2	3	4	5
4.3	о лучших практиках организации работы стационарных учреждений социального обслуживания населения Свердловской области по оказанию услуг гражданам по результатам независимой оценки качества оказания услуг	II квартал 2016 г.	Решение Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области об утверждении перечня с предложениями к техническому заданию	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева, Общественный совет Министерства социальной политики Свердловской области
4.4	о лучших практиках организации работы комплексных центров социального обслуживания населения и центров социальной помощи семье и детям; об итогах независимой оценки организаций социального обслуживания в Свердловской области, и предложениях Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области по улучшению их работы; о предложениях по совершенствованию законодательства о социальном обслуживании граждан (с учетом итогов проведения независимой оценки качества оказания услуг)	IV квартал 2016 г.	Решение Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области с утверждением итогов независимой оценки	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева, Общественный совет Министерства социальной политики Свердловской области
4.5	о реализации планов по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания в Свердловской области, разработанных с учетом результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области	IV квартал 2016 г.	Решение Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области, сообщения руководителей организаций	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, организации социального обслуживания в Свердловской области Общественный совет Министерства социальной политики Свердловской области

1	2	3	4	5
4.6	о проведении в Свердловской области информационной работы по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг и возможного участия в ней граждан-получателей услуг, взаимодействию со средствами массовой информации	II квартал 2017 г.	социального обслуживания в Свердловской области Решение Общественного совета. Отчеты руководителей Министерства социальной политики Свердловской области на заседании Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, Общественный совет Министерства социальной политики Свердловской области
4.7	о практике рассмотрения Министерством социальной политики Свердловской области результатов независимой оценки качества оказания услуг и их учете при разработке мер по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания в Свердловской области	III квартал 2017 г.	Отчеты руководителей Министерства социальной политики Свердловской области Общественного совета Министерства социальной политики	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, Общественный совет Министерства социальной политики Свердловской области

1	2	3	4	5
4.8	о лучших практиках организации и проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области и подготовка информационных и методических материалов	IV квартал 2017 г.	Свердловской области Информация о лучшем опыте проведения независимой оценки качества оказания услуг, информационные и методические материалы	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, Общественный совет Министерства социальной политики Свердловской области
4.9	об информации о лучших практиках оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания Свердловской области, получивших по итогам независимой оценки качества оказания услуг высшие баллы, применении инновационных технологий в сфере социального обслуживания, и предложениях по распространению лучших практик работы	I квартал 2018 г.	Информационное письмо в организации социального обслуживания населения в Свердловской области	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева, Общественный совет Министерства социальной политики Свердловской области
4.10	об основных недостатках в работе организаций социального обслуживания в Свердловской области, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества оказания услуг, и предложениях по их устранению	II квартал 2018 г.	Информационное письмо в организации социального обслуживания населения в Свердловской области	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, Общественный совет Министерства социальной политики Свердловской области
4.11	об учете предложений, выработанных на основе результатов независимой оценки качества оказания услуг, при разработке и реализации государственных программ «дорожных карт» и других нормативно-методических документов	III квартал 2018 г.	Нормативные правовые акты	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева, О.В. Безмельница,

1	2	3	4	5
				Общественный совет Министерства социальной политики Свердловской области
4.12	о предложениях по совершенствованию системы независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области	IV квартал 2018 г.	Аналитическая записка с предложениями	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, Общественный совет Министерства социальной политики Свердловской области
5.	Актуализация показателей, характеризующих дополнительные критерии независимой оценки качества оказания услуг	По мере необходимости	Приказ Министерства социальной политики Свердловской области	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова
6.	Обеспечение организациями социального обслуживания в Свердловской области технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг на своих официальных сайтах в сети «Интернет»	I квартал 2016 г.	Размещение анкеты на официальном сайте организации социального обслуживания в Свердловской области для интернет-опроса получателей услуг	К.А. Зуева, организации социального обслуживания в Свердловской области
7.	Размещение организациями социального обслуживания в Свердловской области информации о своей деятельности: - на своих официальных сайтах в сети «Интернет» - информации, предусмотренной приказом Минтруда России от 17.11.2014 № 886н; - на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в сети	Постоянно в течение 10 рабочих дней со дня создания, получения или изменения информации	Размещение информации	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, О.В. Безмельницкая, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева, Организации социального

1	2	3	4	5
	«Интернет» (bus.gov.ru) - информация, предусмотренной приказом Минфина России от 21.08.2011 № 86н			обслуживания в Свердловской области
8.	Проведение публичных мероприятий для информирования населения, представителей общества о независимой оценке профессионального сообщества о независимой оценке качества оказания услуг, взаимодействие со средствами массовой информации по данному вопросу	Ежегодно, IV квартал	План проведения мероприятий и информация о его реализации	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова
9.	Организация и проведение независимой оценки организаций социального обслуживания в Свердловской области:	Ежегодно		К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, Общественный совет Министерства социальной политики населения Свердловской области
9.1	формирование перечня организаций социального обслуживания в Свердловской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг	Ежегодно, I квартал	Предложения Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области (решение)	Общественный совет Министерства социальной политики населения Свердловской области, К.А. Зуева, Е.А. Герасимова
9.2	формирование технического задания на проведение работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области	Ежегодно, I квартал	Предложения Общественного совета к проекту технического задания	Общественный совет Министерства социальной политики населения Свердловской области, К.А. Зуева, Е.А. Герасимова
9.3	проведение конкурса и заключение государственного контракта (соглашения) на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о	Ежегодно, II квартал	Заключение государственного	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова

1	2	3	4	5
	качестве оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области		контракта (соглашения)	
9.4	осуществление независимой оценки организаций социального обслуживания в Свердловской области с учетом информации, представленной оператором (формирование итоговой оценки, рейтингов деятельности организаций)	Ежегодно, IV квартал	Отчет организации-оператора, решение Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области	Общественный совет Министерства социальной политики населения Свердловской области
9.5	представление Общественным советом Министерства социальной политики Свердловской области в Министерство социальной политики Свердловской области результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области, и предложений об улучшении качества их деятельности	Ежегодно, IV квартал	Отчет об итогах независимой оценки качества оказания услуг и предложения Общественного совета Министерства социальной политики населения Свердловской области	Общественный совет Министерства социальной политики населения Свердловской области
10.	Размещение информации о результатах независимой оценки организаций социального обслуживания в Свердловской области на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в сети «Интернет» bus.gov.ru (далее – официальный сайт ГМУ bus.gov.ru)	Ежегодно, в течение 5 рабочих дней после поступления информации о результатах независимой оценки качества	Информация о результатах независимой оценки качества оказания в сети «Интернет» bus.gov.ru	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, организация-оператор

1	2	3	4	5
		оказания услуг от Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области		
11.	Рассмотрение итогов независимой оценки качества оказания услуг и выработка решений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания в Свердловской области	Ежегодно, в течение месяца после поступления информации от Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области	Поручения руководителям организаций социального обслуживания в Свердловской области (планы работы по улучшению деятельности организаций)	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева
12.	Утверждение плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг организаций социального обслуживания в Свердловской области подготовленного на основании итогов независимой оценки качества оказания услуг этих организаций и предложений по улучшению качества их деятельности, поступивших из Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области	Ежегодно, в течение месяца со дня поступления информации	Планы мероприятий	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева
13.	Размещение плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг организаций социального обслуживания в Свердловской области на официальных сайтах этих организаций	Ежегодно, IV квартал, в течение 5 дней после	Размещение плана мероприятий на официальных сайтах организаций	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова

1	2	3	4	5
		утверждения плана мероприятий	социального обслуживания в Свердловской области и официальном сайте ГМУ bus.gov.ru	
14.	Организация контроля выполнения планов мероприятий по улучшению качества оказания услуг организаций социального обслуживания в Свердловской области	В сроки, установленные планом мероприятий	Информация о результатах выполнения плана мероприятий	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова
15.	Информационная и техническая поддержка раздела «Независимая система оценки качества оказания услуг» на официальном сайте Министерства социальной политики Свердловской области	Постоянно	Актуализация информации на сайте	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, С.В. Филиппов
16.	Проведение видеоселекторных совещаний по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг с организациями социального обслуживания населения в Свердловской области	Ежеквартально	Протокол совещания	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева
17.	Проведение публичных мероприятий для информирования населения, представителей общества о независимой оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области, взаимодействие со средствами массовой информации по данному вопросу	Ежегодно, IV квартал	План проведения мероприятий и информация о его реализации	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева
18.	Проведение совещаний по вопросам независимой оценки качества оказания услуг с участием руководителей организаций социального обслуживания населения в Свердловской области и представителей Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области	Ежеквартально	Протокол совещания	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева

1	2	3	4	5
19.	<p>Размещение на официальном сайте Министерства социальной политики Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:</p> <p>1) результатов независимой оценки качества оказания качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области и рейтинг организаций социального обслуживания в Свердловской области;</p> <p>2) предложений Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области</p>	Ежегодно, I квартал	Информация о результатах независимой оценки качества оказания в сети «Интернет»	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, С.В. Филиппов