



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
Министерство социальной политики Свердловской области

ПРИКАЗ

18.06.2019

№ 224

г. Екатеринбург

**О мерах, направленных на улучшение деятельности  
организаций социального обслуживания Свердловской области,  
по результатам проведенной в 2018 году независимой оценки качества  
условий оказания услуг организациями социального обслуживания  
Свердловской области**

В целях реализации Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 17.04.2018 № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Закона Свердловской области от 3 декабря 2014 года № 108-ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области», приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Учесть предложения Общественного совета при Министерстве социальной политики Свердловской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, а также негосударственными организациями социального обслуживания Свердловской области, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований областного бюджета (далее – организации социального обслуживания Свердловской области), по повышению доступности и качества оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области по результатам проведенной в 2018 году



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
Министерство социальной политики Свердловской области

ПРИКАЗ

18.06.2019

№ 224

г. Екатеринбург

**О мерах, направленных на улучшение деятельности  
организаций социального обслуживания Свердловской области,  
по результатам проведенной в 2018 году независимой оценки качества  
условий оказания услуг организациями социального обслуживания  
Свердловской области**

В целях реализации Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 17.04.2018 № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Закона Свердловской области от 3 декабря 2014 года № 108-ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области», приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Учесть предложения Общественного совета при Министерстве социальной политики Свердловской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, а также негосударственными организациями социального обслуживания Свердловской области, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований областного бюджета (далее – организации социального обслуживания Свердловской области), по повышению доступности и качества оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области по результатам проведенной в 2018 году

независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области (приложение № 1 к настоящему приказу).

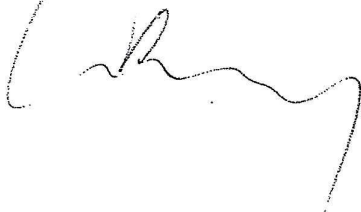
2. Утвердить План мероприятий организаций социального обслуживания Свердловской области на 2019 год по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области (далее – План мероприятий по устранению недостатков) (прилагается).

3. Руководителям организаций социального обслуживания Свердловской области согласно перечню организаций социального обслуживания Свердловской области, участвующих в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг в 2018 году (приложение № 2 к настоящему приказу), утвержденному протоколом заседания Общественного совета при Министерстве социальной политики Свердловской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания граждан, находящимися в ведении Свердловской области, а также негосударственными организациями социального обслуживания граждан, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований областного бюджета, от 08.08.2018 № 1 ежеквартально, до 25 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, направлять в организационно-аналитический отдел Министерства социальной политики Свердловской области отчеты о реализации Плана мероприятий по устранению недостатков.

4. Организационно-аналитическому отделу Министерства социальной политики Свердловской области осуществлять мониторинг выполнения Плана мероприятий по устранению недостатков.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о Министра



Е.Д. Шаповалов

## УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства социальной  
политики Свердловской области

от 18.06.2019 № 224

«О мерах, направленных на улучшение  
деятельности организаций социального  
обслуживания Свердловской области, по  
результатам проведенной в 2018 году  
независимой оценки качества условий  
оказания услуг организациями социального  
обслуживания Свердловской области»

## ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

организаций социального обслуживания Свердловской области на 2019 год по устранению недостатков, выявленных в ходе  
независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области\*

Но м е р с т р о к и	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией социального обслуживания Свердловской области	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией социального обслуживания Свердловской области	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
1	2	3	4	5
1.	Отсутствие на официальном сайте организации социального обслуживания Свердловской области информации о дистанционных способах	Создание подраздела «Электронная приемная» в разделе «Обращения граждан» на официальном сайте организации социального обслуживания Свердловской области	II квартал 2019 года	Суслов Анатолий Семенович, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Серовский

1	2	3	4	5
	взаимодействия с получателями услуг и их функционировании			дом-интернат для престарелых и инвалидов»
2.	Не актуализирована информация о деятельности организации социального обслуживания Свердловской области, размещенная на сайте организации социального обслуживания Свердловской области, в соответствии с требованиями действующего законодательства	Наполнение актуальной информацией сайта организации социального обслуживания Свердловской области	постоянно	Мурашкина Татьяна Ивановна, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Пансионат для престарелых и инвалидов «Семь ключей»
3.	Недостаточная информированность получателей социальных услуг об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, а также о стоимости платных услуг	Размещение в организации социального обслуживания Свердловской области и на ее официальном сайте материалов (памяток, буклетов, информационных листов), содержащих информацию о правах и обязанностях получателей социальных услуг, видах социальных услуг, условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги	постоянно	
4.	Не обеспечен индивидуальный клиентоориентированный подход при предоставлении работниками организации социального обслуживания Свердловской области информации при личном обращении, по телефону, посредством дистанционных способов обратной связи	Повышение уровня клиентоориентированности работниками организации социального обслуживания Свердловской области посредством проведения семинаров, аттестации работников организации социального обслуживания Свердловской области	2019 год	

1	2	3	4	5
5.	Отсутствие на официальном сайте организации социального обслуживания Свердловской области информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	Предусмотреть технические возможности для развития дистанционных способов взаимодействия с предполагаемыми получателями услуг	II квартал 2019 года	Олькин Артем Вячеславович, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Тагильский пансионат для престарелых и инвалидов»
6.	Низкая удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания Свердловской области, размещенной на информационных стендах, в сети Интернет	Закупка интерактивной информационной стойки	IV квартал 2019 года	Попов Андрей Владимирович, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов»
7.	Неполная информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционировании на официальном сайте организации социального обслуживания Свердловской области	Дополнение информации на официальном сайте организации социального обслуживания Свердловской области об отсутствии предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому в связи со стационарным профилем организации социального обслуживания Свердловской области	II квартал 2019 года	Мараков Семен Викторович, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Черноисточинский психоневрологический интернат»
8.	Отсутствие информации о системе обслуживания в организации социального обслуживания Свердловской области, видах и условиях предоставления социальных услуг на информационных	Организация информационно-разъяснительной работы с получателями услуг о системе обслуживания в организации социального обслуживания Свердловской области, видах и условиях предоставления социальных услуг. Актуализация информации на	II квартал 2019 года	Холин Алексей Валентинович, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Гавдинский психоневрологический интернат»

1	2	3	4	5
	стендах в помещениях организации социального обслуживания Свердловской области	общедоступных информационных ресурсов: в средствах массовой информации; информационных стендах в помещениях организации социального обслуживания Свердловской области; официальном сайте организации социального обслуживания Свердловской области		
9.	Низкая удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания Свердловской области, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания Свердловской области и на ее официальном сайте в сети Интернет	Повышение качества размещаемой информации, актуализация информации на сайте организации социального обслуживания Свердловской области, своевременное внесение изменений и пополнение информации, отражающей деятельность организации социального обслуживания Свердловской области	постоянно	Борисов Евгений Александрович, директор государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Алтынайский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»
10.	Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания Свердловской области, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания Свердловской области ее	Своевременное в полном объеме размещение информации о деятельности организации социального обслуживания Свердловской области на официальном сайте организации социального обслуживания Свердловской области	постоянно	Борисов Анатолий Павлович, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Североуральский психоневрологический интернат»

1	2	3	4	5
	содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами			
II. Комфортность условий предоставления услуг				
11.	Не организована работа по записи (по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания Свердловской области в сети Интернет, при личном посещении у работников организации социального обслуживания Свердловской области)	Внесение изменений в должностные обязанности работников организации социального обслуживания Свердловской области	II квартал 2019 года	Домоховский Геннадий Викторович, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Свердловский психоневрологический интернат»
12.	Не обеспечена транспортная доступность	Разместить на сайте организации социального обслуживания Свердловской области транспортную схему проезда/маршрут	II квартал 2019 года	
13.	Несвоевременное предоставление социальных услуг	Проведение инструктажа с работниками организации социального обслуживания Свердловской области о своевременности предоставления социальных услуг	II квартал 2019 года	Суслов Анатолий Семенович, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Серовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
14.	Низкая удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания Свердловской области	Оборудование помещений организации социального обслуживания Свердловской области и прилегающей территории специальными приспособлениями для маломобильных групп граждан	в течение 2019 года	Ушаков Александр Борисович, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области

1	2	3	4	5
		Проведение учебных занятий для работников организации социального обслуживания Свердловской области, включающих разъяснение медицинской этики и деонтологии, юридических аспектов конфиденциальности информации, специальных подходов к уходу за получателями социальных услуг, имеющих хронические психические заболевания	ежеквартально	«Березовский психоневрологический интернат»
15.	Незавершенная работа по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии зданий, помещений организации социального обслуживания Свердловской области и территории, на которой они расположены	Проведение регулярных устных опросов и анкетирований для сохранения и частично сохранивших критические способности получателей социальных услуг и их родственников для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг  Организация деятельности по поддержанию в надлежащем состоянии зданий, помещений организации социального обслуживания Свердловской области и территории, на которой они расположены	ежеквартально	Мурашкина Татьяна Ивановна, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Пансионат для престарелых и инвалидов «Семь ключей»
16.	Не обеспечено дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	В рамках реализации комплексной программы Свердловской области «Доступная среда» на 2014–2020 годы направление запроса в Министерство социальной политики Свердловской области о выделении денежных средств на:	II квартал 2019 года	Шенгур Николай Вячеславович, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Первоуральский психоневрологический интернат»

1	2	3	4	5
		<p>оборудование парковочного места для автотранспортных средств инвалидов (дорожный знак, дорожная разметка на асфальте «Парковка для инвалидов»); приобретение информационно-тактильных, рельефных табличек (вывесок) с текстом Брайля для обеспечения дублирования информацией, надписей и знаков для получателей социальных услуг инвалидов по слуху и зрению, информационно-коммуникационной беспроводной панели, с функцией текстфона (распознавание, редактирование речи и перевода ее в текст, перед отправкой с функцией чтения и написания), либо индукционной системы «Универсал» с теми же функциями, для обеспечения получателей социальных услуг организации социального обслуживания Свердловской области - инвалидов по слуху и зрению сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); выполнение работ по замене лифтового оборудования; приобретение поручней напольно-пристенных для отделения «Милосердия».</p> <p>Проведение экспертизы для составления проектной документации на реконструкцию центральной входной группы, 15 крылец «Запасных выходов»</p>		

1	2	3	4	5
		здания «Главный корпус», с устройством пандусов и поручней. Проведение закупки на составление проектной документации на основании проведенной экспертизы по реконструкции центральной входной группы, 15 крылец «Запасных выходов» здания «Главный корпус»		
17.	Несвоевременное предоставление социальных услуг	Контроль предоставления услуг, хронометраж рабочего времени работников организации социального обслуживания Свердловской области	II квартал 2019 года	Олькин Артем Вячеславович, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Тагильский пансионат для престарелых и инвалидов»
18.	Не обеспечено дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Установка табло для маломобильных групп населения (бегущие строки для инвалидов внутри помещения)	IV квартал 2019 года	Зуйков Александр Николаевич, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Талицкий пансионат для престарелых и инвалидов»
19.	Несвоевременное предоставление социальных услуг	Размещение на дверях кабинетов работников организации социального обслуживания Свердловской области табличек с режимом работы. Контроль предоставления услуг, хронометраж рабочего времени работников организации социального обслуживания Свердловской области	II квартал 2019 года	
20.	Несвоевременное предоставление социальных услуг	Контроль предоставления услуг, хронометраж рабочего времени	II квартал 2019 года	Мараков Семен Викторович, директор государственного автономного стационарного

1	2	3	4	5
		работников организации социального обслуживания Свердловской области		учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Черноисточинский психоневрологический интернат»
21.	Несвоевременное предоставление социальных услуг	Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов). Контроль времени ожидания предоставления социальной услуги	в течение 2019 года	Неустров Владимир Федорович, директор Государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Красногвардейский психоневрологический интернат»
22.	Низкая удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания Свердловской области	Размещение планов размещения жилых и производственных зданий на территории организации социального обслуживания Свердловской области	декабрь 2019 года	Деменьшина Наталья Анатольевна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Щелкунский психоневрологический интернат»
23.	Несвоевременное предоставление социальных услуг	Организация работы по записи (по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания Свердловской области, при личном посещении у работника организации социального обслуживания Свердловской области)	II квартал 2019 года	Елохин Александр Дмитриевич, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Красногурьевский психоневрологический интернат»
24.	Несвоевременное предоставление социальных услуг	Проведение мероприятий для повышения уровня бытовой комфортности пребывания в организации социального	в течение года	Борисов Евгений Александрович, директор государственного бюджетного стационарного

1	2	3	4	5
		обслуживания Свердловской области получателей социальных услуг Разработка плана мероприятий по созданию условий для охраны и укрепления здоровья Проведение анкетирования получателей социальных услуг по анализу удовлетворенности качеством и своевременностью оказания социальных услуг	в течение года в течение года	учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Алтынайский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»
25.	Низкая удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Ремонт дорожек и площадок территории организации социального обслуживания Свердловской области Приобретение мягкого инвентаря для предоставления услуг «обеспечение постельными принадлежностями»	июль 2019 года II квартал 2019 года	Борисов Анатолий Павлович, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Североуральский психоневрологический интернат»
26.	Несвоевременное предоставление социальных услуг	Организация работы по записи (по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания Свердловской области, при личном посещении у работника организации социального обслуживания Свердловской области) Проведение инструктажа для работников организации социального обслуживания Свердловской области о необходимости своевременного предоставления социальных услуг	до 1 июля 2019 года II квартал 2019 года	Барбин Алексей Трофимович, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания Свердловской области Верхнетуринский дом интернат для престарелых и инвалидов»

1	2	3	4	5
27.	Несвоевременное предоставление социальных услуг	Предоставление социальных услуг получателю социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой на основании договора о предоставлении социальных услуг	постоянно	Соколова Валентина Афанасьевна, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Боровской дом-интернат для престарелых и инвалидов»
III. Доступность услуг для инвалидов				
28.	Отсутствие в организации социального обслуживания Свердловской области условий доступности для маломобильных групп населения	Устройство непрерывных ограждений с двух сторон пандуса с двухуровневыми поручнями; устройство резинового покрытия на пандусе, исключающего скольжение; устройство непрерывного ограждения с двух сторон стационарной лестницы; изготовление табличек, выполненных шрифтом Брайля	IV квартал 2019 года	Суслов Анатолий Семенович, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Серовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
29.	Не оборудованы выделенные парковочные места для автотранспортных средств для инвалидов	Обустройство дополнительных парковочных мест для 3 автомобилей для маломобильных групп граждан	II квартал 2019 года	Пономарев Владимир Юрьевич, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Алапаевский психоневрологический интернат»
30.	Не обеспечено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Приобретение звуковой и зрительной информации для инвалидов	III-IV квартал 2019 года	
31.	Не обеспечено дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками,	Обеспечение дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Обеспечение дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической	III-IV квартал 2019 года	

1	2	3	4	5
	выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля		
32.	Отсутствие в помещениях организации социального обслуживания Свердловской области и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов	Обустройство дополнительных парковочных мест для 2-3 автомобилей для маломобильных групп граждан Обращение в администрацию Березовского городского округа об организации останочного комплекса возле организации социального обслуживания Свердловской области	III квартал 2019 года  II квартал 2019 года	Ушаков Александр Борисович, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Березовский психоневрологический интернат»
33.	Не обеспечено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Составление технического задания на выполнение работ по дублированию для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	II квартал 2019 года	Борисова Лариса Борисовна, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Билимбаевский психоневрологический интернат»
34.	Не обеспечена возможность перемещения инвалидов внутри здания и при входе в организацию социального обслуживания Свердловской области	Выделение цветом и фактурой верхней и нижней ступени при входе. Оборудование предупредительных тактильных полос перед лестницей. Выполнение ограждения с двух сторон пандуса двухуровневыми поручнями. Выполнение поверхности пандуса из материалов, предупреждающих скольжение, отчетливо маркированной цветом или текстурой. Установка поручней на путях движения вдоль обеих	IV квартал 2019 года	Соколова Валентина Афанасьевна, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Боровской дом-интернат для престарелых и инвалидов»

1	2	3	4	5
		сторон в коридорах и лестничных маршах		
35.	Не оборудованы выделенные парковочные места для автотранспортных средств для инвалидов	Устройство стоянки для автотранспортных средств с выделением мест для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов и оборудованием дорожными знаками, дорожной разметкой	II квартал 2019 года	Черепанов Сергей Анатольевич, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Невьянский дом интернат для престарелых»
36.	Не обеспечена возможность перемещения инвалидов внутри здания и при входе в организацию социального обслуживания Свердловской области	Выполнение работ по монтажу двухуровневых пристенных поручней и ограждений на лестничных маршах. Выполнение работ по ремонту входных групп. Выполнение работ по замене дверного блока (жилой комнаты). Приобретение временных съемных инвентарных пандусов. Приобретение и установка средств системы информации и сигнализации (визуальные, акустические, тактильные средства): элементы информации об организации социального обслуживания Свердловской области, тактильные наземные указатели, комплексные тактильные таблички с указанием номеров комнат, санитарно-гигиенических помещений, служебных кабинетов с использованием шрифта Брайля, предупреждающие знаки и наклейки, упрощающие ориентацию инвалидов с нарушением слуха и зрения	III квартал 2019 года	

1	2	3	4	5
37.	Не обеспечено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Приобретение звуковой и зрительной информации для инвалидов	в течение года	Мурашкина Татьяна Ивановна, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Пансионат для престарелых и инвалидов «Семь ключей»
38.	Не обеспечено дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Обеспечение дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Обеспечение дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	в течение года	
39.	Не проведена работа по повышению квалификации работников организаций социального обслуживания Свердловской области	Повышение уровня квалификации работников организации социального обслуживания Свердловской области посредством обучения (семинары, практикумы, курсы повышения квалификации и пр.)	в течение года	
40.	Не оборудованы выделенные парковочные места для автотранспортных средств инвалидов	Оборудование парковочных мест для автотранспортных средств инвалидов разметкой на асфальте («Парковка для инвалидов»)	II квартал 2019 года	Шенгур Николай Вячеславович, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Первоуральский психоневрологический интернат»
41.	Не обеспечено дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Приобретение и установка: индукционной системы «Универсал», надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	2019 год	
42.	Отсутствие в помещениях организации социального обслуживания Свердловской области и на прилегающей к ней	Установка на территории организации социального обслуживания Свердловской области (в районе проходной) рельефной схемы-плана.	II квартал 2019 года	Олькин Артем Вячеславович, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания Свердловской области

1	2	3	4	5
	территории доступности для инвалидов	Установка звуковых маяков для слабовидящих. Установка вибрационных информаторов для слабослышащих		«Тагильский пансионат для престарелых и инвалидов»
43.	Не обеспечено дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Обеспечение дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Обеспечение дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	IV квартал 2019 года	Зуйков Александр Николаевич, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Талицкий пансионат для престарелых и инвалидов»
44.	Низкая удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Приобретение специального автотранспортного средства с возможностью перевозки людей с ограниченными физическими возможностями в креслах-колясках Замена поручней на лестничных пролетах с деревянных на металлические	II квартал 2019 года	Попов Андрей Владимирович, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов»
45.	Отсутствие в организации социального обслуживания Свердловской области условий доступности для маломобильных групп населения	Обеспечение дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Обеспечение дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля Оборудование на прилегающей парковке мест для автотранспорта инвалидов	до 1 июля 2019 года	Мараков Семен Викторович, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Черноисточинский психоневрологический интернат»
46.	Не обеспечено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной	Обеспечение дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.	до 1 июля 2019 года декабрь 2019 года	Деменьшина Наталья Анатольевна, директор государственного автономного учреждения

1	2	3	4	5
	информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Обеспечение дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля		социального обслуживания населения Свердловской области «Щелкунский психоневрологический интернат»
47.	Отсутствие в организации социального обслуживания Свердловской области условий доступности для маломобильных групп населения	Оборудование входных групп пандусами	декабрь 2019 года	Деменьшина Наталья Анатольевна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Щелкунский психоневрологический интернат»
48.	Отсутствие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов	Разработка проектно-сметной документации на создание доступной среды жилых корпусов № 2, 4, 5 Проведение ремонта жилого корпуса № 1 для создания доступности инвалидов Обращение в администрацию Артемовского городского округа об организации останочного комплекса возле организации социального обслуживания Свердловской области	2019 год 2019 год 2019 год	Неустров Владимир Федорович, директор Государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Красногвардейский психоневрологический интернат»
49.	Не обеспечено 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	Обеспечение дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	до 31 декабря 2019 года	Холин Алексей Валентинович, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Гавдинский психоневрологический интернат»

1	2	3	4	5
50.	Отсутствие дублирования голосовой информации текстовой информацией	Обеспечение дублирования голосовой информации текстовой информацией, надписями или звуковыми сигналами	до 31 декабря 2019 года	
51.	Отсутствие сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечение возможности предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	до 31 декабря 2019 года	
52.	Отсутствие в помещениях организации социального обслуживания Свердловской области и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов	Обеспечение возможности перемещения инвалидов-колясочников	III квартал 2019 года	Елохин Александр Дмитриевич, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области
53.	Отсутствие в организации социального обслуживания Свердловской области условий доступности для маломобильных групп населения	Обеспечение дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	IV квартал 2019 года	«Краснотурьинский психоневрологический интернат»
54.	Не оборудованы выделенные парковочные места для автотранспортных средств для инвалидов	Оборудование на прилегающей парковке мест для автотранспорта инвалидов	IV квартал 2019 года	Борисов Евгений Александрович, директор государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области
55.	Не обеспечена возможность перемещения инвалидов внутри зданий (адаптированные лифты, поручни, расширенные проемы)	Обеспечение возможности перемещения инвалидов-колясочников	III квартал 2019 года	«Алтынайский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»
56.	Не обеспечено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической	Обеспечение дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	в течение года	

1	2	3	4	5
	информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля			
57.	Не обеспечено 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	Обеспечение дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	декабрь 2019 года	Борисов Анатолий Павлович, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Североуральский психоневрологический интернат»
58.	Отсутствует цветная разметка и тактильная плитка для слабовидящих	Обеспечение нанесения цветовой разметки и монтаж тактильной плитки	IV квартал 2019 года	
59.	Отсутствуют приспособления для дублирования звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению	Подготовка технического задания, сметной документации, формирование заявки на выполнение работ в 2020 году	III квартал 2019 года	
60.	Отсутствие сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечение возможности предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	2019 год	
61.	Не обеспечена транспортная доступность	Обращение в администрацию Свердловского городского округа об организации останочного комплекса возле организации социального обслуживания Свердловской области	II квартал 2019 года	
62.	Надписи, знаки и иная текстовая и графическая информация не дублируется знаками,	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	до 1 октября 2019 года	Барбин Алексей Трофимович, директор государственного автономного стационарного учреждения социального

1	2	3	4	5
	выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля			обслуживания Свердловской области «Верхнетурункий дом интернат для престарелых и инвалидов»
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания Свердловской области				
63.	Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания Свердловской области, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	Разработка порядка по сопровождению инвалидов в организации социального обслуживания Свердловской области, проведение инструктажа для работников организации социального обслуживания Свердловской области	II квартал 2019 года	Сулов Анатолий Семенович, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Серовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
64.	Не в полном объеме организована работа по повышению квалификации работников организации социального обслуживания Свердловской области	Повышение уровня квалификации работников организации социального обслуживания Свердловской области посредством обучения (семинары, курсы повышения квалификации и пр.)	2019 год	Соколова Валентина Афанасьевна, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Боровской дом-интернат для престарелых и инвалидов»
65.	Несоблюдение работниками организации социального обслуживания Свердловской области общих принципов профессиональной служебной этики	Ознакомление работников организации социального обслуживания Свердловской области с основными принципами, нормами и правилами служебного поведения	2019 год	

1	2	3	4	5
66.	Недостаточное проведение организационных мероприятий по закреплению кадрового потенциала организации социального обслуживания Свердловской области	Организация тренингов с работниками организации социального обслуживания Свердловской области по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания» и развитию деловых, профессиональных качеств. Ознакомление с основными принципами, нормами и правилами служебного поведения	в течение года	Мурашкина Татьяна Ивановна, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Пансионат для престарелых и инвалидов «Семь ключей»
67.	Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания Свердловской области, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	Ознакомление работников организации социального обслуживания Свердловской области с основными принципами, нормами и правилами служебного поведения	II квартал 2019 года	Деменьшина Наталья Анатольевна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Щелкунский психоневрологический интернат»
68.	Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания Свердловской области, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Проведение инструктажей работников организации социального обслуживания Свердловской области по вопросам выполнения кодекса этики, выполнения стандартов социальных услуг Свердловской области. Усиление контроля за соблюдением требований кодекса этики, выполнения стандартов социальных услуг Свердловской области	ежеквартально	Деменьшина Наталья Анатольевна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Щелкунский психоневрологический интернат»
69.	Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников	Проведение инструктажей работников организации социального обслуживания Свердловской области по вопросам	II квартал 2019 года	Борисов Анатолий Павлович, директор

1	2	3	4	5
	организации социального обслуживания Свердловской области, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	выполнения кодекса этики, выполнения стандартов социальных услуг Свердловской области. Усиление контроля за соблюдением требований кодекса этики, выполнения стандартов социальных услуг Свердловской области		государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Североуральский психоневрологический интернат»
70.	Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания Свердловской области, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Проведение инструктажей работников организации социального обслуживания Свердловской области по вопросам выполнения кодекса этики, выполнения стандартов социальных услуг Свердловской области. Усиление контроля за соблюдением требований кодекса этики, выполнения стандартов социальных услуг Свердловской области	постоянно	Барбин Алексей Трофимович, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания Свердловской области Верхнегугурийский дом интернат для престарелых и инвалидов»
71.	Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания Свердловской области при использовании дистанционных форм взаимодействия	Проведение инструктажей работников организации социального обслуживания Свердловской области по вопросам выполнения кодекса этики, выполнения стандартов социальных услуг Свердловской области. Усиление контроля за соблюдением требований кодекса этики, выполнения стандартов социальных услуг Свердловской области	II квартал 2019 года	Суслов Анатолий Семенович, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Серовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг				
72.	Недостаточный мониторинг мнений получателей социальных услуг организацией социального	Проведение анкетирования среди получателей социальных услуг на уровень удовлетворенности качеством условий оказания услуг	ежеквартально	Соколова Валентина Афанасьевна, директор государственного автономного стационарного учреждения социального

1	2	3	4	5
	обслуживания Свердловской области			обслуживания населения Свердловской области «Боровской дом-интернат для престарелых и инвалидов»
73.	Недостаточный мониторинг мнений получателей социальных услуг организацией социального обслуживания Свердловской области	Организация внутреннего контроля качества социальных услуг	ежеквартально	
74.	Недостаточный мониторинг мнений получателей социальных услуг организацией социального обслуживания Свердловской области	Проведение анкетирования среди получателей социальных услуг на уровень удовлетворенности качеством условий оказания услуг Проведение анализа обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания Свердловской области (при наличии обращений)	ежеквартально  ежеквартально	Мурашкина Татьяна Ивановна, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Пансионат для престарелых и инвалидов «Семь ключей»
75.	Недостаточная готовность рекомендовать организацию социального обслуживания Свердловской области родственникам и знакомым	Организация внутреннего контроля качества социальных услуг Проведение дня открытых дверей	ежеквартально  III-IV кварталы 2019 года	
76.	Низкая удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания Свердловской области	Замена деревянных окон пластиковыми в жилых комнатах Ремонт помещения культурно-бытовой комиссии организации социального обслуживания Свердловской области	II квартал 2019 года  II квартал 2019 года	Попов Андрей Владимирович, директор государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Уктусский

1	2	3	4	5
		Плановое благоустройство территории организации социального обслуживания Свердловской области	III квартал 2019 года	пансионат для престарелых и инвалидов»
77.	Недостаточная готовность получателей социальных услуг рекомендовать организацию социального обслуживания Свердловской области родственникам и знакомым	Повышение уровня доброжелательности работников организации социального обслуживания Свердловской области путем проведения внезапных проверок	ежемесячно	Деменьшина Наталья Анатольевна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Щелкунский психоневрологический интернат»
78.	Низкая удовлетворенность получателей социальных услуг организационными условиями оказания услуг	Актуализация планов организационных мероприятий с получателями услуг. Усиление контроля за качеством досуга получателей социальных услуг	II квартал 2019 года	Деменьшина Наталья Анатольевна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Щелкунский психоневрологический интернат»
79.	Низкая удовлетворенность получателей социальных услуг в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания Свердловской области	Проведение ежеквартального анализа по изменению состояния удовлетворенности получателей социальных услуг	ежеквартально	Деменьшина Наталья Анатольевна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Щелкунский психоневрологический интернат»
80.	Недостаточная готовность получателей социальных услуг рекомендовать организацию социального обслуживания Свердловской области родственникам и знакомым	Укрепление материально-технической базы организации социального обслуживания Свердловской области Прохождение курсов, участие в семинарах Проведение анкетирования получателей социальных услуг по анализу	в течение года регулярно в течение года	Борисов Евгений Александрович, директор государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Алтыннайский специальный дом-

1	2	3	4	5
		удовлетворенности условиями оказания социальных услуг		интернат для престарелых и инвалидов»
81.	Низкая удовлетворенность получателей социальных услуг организационными условиями оказания услуг	Проведение опроса получателей социальных услуг по удовлетворенности качеством обслуживания с последующим анализом результатов для применения в работе	ежеквартально	

\* Разделы плана формируются в соответствии с федеральными законами от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Предложения Общественного совета при Министерстве социальной политики Свердловской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг

[illegible]

Приложение № 2  
к приказу Министерства  
социальной политики Свердловской  
области  
от 18.06.2019 № 224

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
**организаций социального обслуживания Свердловской области,**  
**участвующих в проведении независимой оценки качества условий оказания**  
**услуг в 2018 году**

Номер строки	Наименование организаций социального обслуживания Свердловской области, участвующих в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг в 2018 году
1	2
1.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Алапаевский психоневрологический интернат»
2.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Алтынайский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»
3.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Березовский психоневрологический интернат»
4.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Билимбаевский психоневрологический интернат»
5.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Боровской дом-интернат для престарелых и инвалидов»
6.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Верхнетуринский дом интернат для престарелых и инвалидов»
7.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Каменск-Уральский психоневрологический интернат»
8.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Красногвардейский психоневрологический интернат»
9.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Краснотурьинский психоневрологический интернат»
10.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Невянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

1	2
11.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Пансионат для престарелых и инвалидов «Семь ключей»
12.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Первоуральский психоневрологический интернат»
13.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Режевской дом-интернат для престарелых и инвалидов»
14.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Свердловский психоневрологический интернат»
15.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Североуральский психоневрологический интернат»
16.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Серовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
17.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Тавдинский психоневрологический интернат»
18.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Тагильский пансионат для престарелых и инвалидов»
19.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Талицкий пансионат для престарелых и инвалидов»
20.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Щелкунский психоневрологический интернат»
21.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов»
22.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Черноисточинский психоневрологический интернат»

Приложение к письму  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Форма

Отчет

о

реализации плана мероприятий социального обслуживания Свердловской области на 2019 год по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области

(наименование организации)

Номер строки	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организаций социального обслуживания Свердловской области	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организаций социального обслуживания Свердловской области	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации