

**НОВОУРАЛЬСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ  
(ГАУ «Новоуральский КЦСОН»)**

**П Р И К А З**

*29.12.2018*

№ *84*

**О проведении независимой  
оценки качества работы ГАУ  
«Новоуральский КЦСОН» в  
2019 году**

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 «Новоуральский комплексный центр социального обслуживания» (Приложение 1);
2. Назначить ответственными за проведение независимой оценки качества оказания услуг и оказание помощи получателям услуг в заполнении анкет специалиста по социальной работе консультативного отделения Клементьеву С.Ю., заведующего консультативным отделением Чекрыгину Е.В.,
3. Заместителям директора Центра Илемковой О С. и Караваевой Е В руководителям структурных подразделений Центра (Чекрыгиной Е.В., Ивановой Н А., Скомороховой И В , Бровиной Е В , Некрасовой И.Г., Коровяковой И.А., Пятковой Е В., Бут О В , Шишкиной Л. А., Мартыновой С.Ю)
- 3.1. Проводить ежеквартально, до 15 числа последнего месяца квартала, опрос получателей социальных услуг по анкетам, разработанным Министерством социальной политики (Приложение 3), не менее 10% получателей социальных услуг за календарный год с целью определения удовлетворённости качеством оказания социальных услуг и передавать заполненные анкеты в консультативное отделение:
  - Отделение общего типа - 3 чел.;
  - Отделение срочного социального обслуживания - 18 чел.;
  - Участковая социальная служба - 36 чел.;
  - Отделения социального обслуживания на дому - 19 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 консультативного отделения Клементьевой С.Ю., заведующему консультативным отделением Чекрыгиной Е.В.:

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 2019 году независимой оценки (Приложение 2).

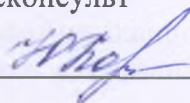
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Л Г Еремина

СОГЛАСОВАНО  
Юрисконсульт



Порошина Ю.В.



**ПЛАН  
МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ В СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
НА 2019 ГОД**

*государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области*

**«Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения»**

№ 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	заместитель директора Караваева Е.В., заведующий КО Чекрыгина Е.В., специалист по соц. работе Киселёва М.М.	открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	10 баллов - информация полностью размещена в доступных местах с использованием СМТ, доводится до получателей услуг
2.	Изучение общественного мнения, результатов оценки качества работы учреждения и рейтинга его деятельности путём проведения опроса получателей услуг, отзывов общественных организаций, средств массовой информации.	Карта независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Свердловской области	постоянно	заместители директора Илемкова О.С. Караваева Е.В., 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 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)	Карта независимой оценки качества работы учреждения социального обслуживания населения Свердловской области	В течение года	заместитель директора Караваева Е.В., бухгалтер Широкова О.С.	открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Определяется МСП СО

4	<p>Повышение информированности о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг путём:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- размещения информации на официальном сайте;</li> <li>- проведения консультационных приёмов граждан;</li> <li>- раздачи листовок и памяток о работе учреждения;</li> <li>- проведения «Дней открытых дверей».</li> </ul>	Карта независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Свердловской области	В течение года	заместители директора Илемкова О.С. Караваева Е.В., руководители структурных подразделений	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»	2019 год	заместители директора Илемкова О.С. Караваева Е.В. Заведующий ООТ Бровина Е.В.	удовлетворённость качеством оказания услуг	По результатам опроса
6.	Повышение доли лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным путём 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	заместители директора Илемкова О.С. Караваева Е.В., руководители структурных подразделений	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.	<p>Размещение Плана мероприятий по улучшению качества работы Центра:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на официальном сайте учреждения <a href="http://zabota071.msp.midural.ru/">http://zabota071.msp.midural.ru/</a></li> <li>- в информационно телекоммуникационной сети Интернет;</li> <li>- в информационной системе «Социальное обслуживание населения»</li> </ul>		1 полугодие 2019 г.	заместитель директора Караваева Е.В., заведующий КО Чекрыгина Е.В.	открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Повышение информированности граждан о мероприятиях, проведённых по повышению доступности и качества оказания



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»	В течение года	заместители директора Илемкова О.С. Караваева Е.В., руководители структурных подразделений	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 поддержке и социальном обслуживании	План мероприятий «Дорожная карта»	В течение года	заместители директора Илемкова О.С. Караваева Е.В., руководители структурных подразделений	комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	100%
10.	Увеличение доли обученных работников учреждений социального обслуживания населения. Обеспечение повышения уровня квалификации персонала учреждения путём: - проведения аттестации социальных работников и специалистов по социальной работе; - обучения сотрудников без отрыва от производства (школа социального работника, обучение в ВУЗах и техникумах, техническая учёба с привлечением специалистов различных государственных учреждений - Пенсионного фонда, управления социальной политики, и др.)	План мероприятий «Дорожная карта»	В течение года	заместители директора Илемкова О.С. Караваева Е.В.	развитие кадрового потенциала системы социального обслуживания населения путём ежегодного обучения не менее 5 процентов работников учреждений	5%
11.	Увеличение доли лиц получателей социальных услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении,	Карта независимой оценки качества работы учреждений социального	2019 г.	заместители директора Илемкова О.С. Караваева Е.В.,	открытость и доступность информации об организации	1 балл - повышение качества социального обслуживания пожилых граждан и

	по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	Свердловской области		руководители структурных подразделений	социального обслуживания	инвалидов
12.	Увеличение доли получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания	Карта независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Свердловской области	2019 г.	заместители директора Илемкова О.С. Караваева Е.В., руководители структурных подразделений	Удовлетворённость качеством оказания услуг	1 балл - повышение качества социального обслуживания пожилых граждан и инвалидов
13.	Предоставление отчёта о реализации Плана мероприятий по улучшению качества работы Центра		до 15.12.19 г.	заместители директора Илемкова О.С. Караваева Е.В., руководители структурных подразделений	результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг	Анализ результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг, реализация мероприятий, направленных на повышение качества предоставляемых

**ОТЧЕТ  
О РЕАЛИЗАЦИИ ПЛАНА МЕРОПРИЯТИЙ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ  
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ**

Дата заполнения \_\_\_\_\_

УТВЕРЖДЕН  
приказом директора Центра от \_\_\_\_\_

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



## Анкета

### для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области

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

#### Уважаемый участник опроса!

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

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

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

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

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

- ☐ Да
- ☐ Нет

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

- ☐ Да
- ☐ Нет

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

- ☐ Да
- ☐ Нет

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

- ☐ Да
- ☐ Нет

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

- ☐ Да
- ☐ Нет

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

- ☐ Да
- ☐ Нет

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

- ☐ Да
- ☐ Нет

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

- ☐ Да
- ☐ Нет



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

- ☐ Да  
☐ Нет

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

- ☐ Да  
☐ Нет

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

- ☐ Да  
☐ Нет

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

- ☐ Да  
☐ Нет

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

- ☐ Да  
☐ Нет

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

- ☐ Да  
☐ Нет

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

- ☐ Да  
☐ Нет

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

---

**Ваш пол**

- ☐ Мужской  
☐ Женский

**Ваш возраст \_\_\_\_\_ (укажите сколько Вам полных лет)**

**Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)**

---

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

---

**Благодарим Вас за участие в опросе!**