



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Министерство социальной политики Свердловской области

ПРИКАЗ

24.05.2016

№ 264

г. Екатеринбург

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

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Учесть предложения Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области по повышению доступности и качества оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области по результатам проведенной в 2015 году независимой оценки качества оказания услуг (Приложение № 1).

2. Утвердить План мероприятий Министерства социальной политики Свердловской области на 2016 год по повышению качества предоставляемых услуг организациями социального обслуживания Свердловской области по результатам проведенной в 2015 году независимой оценки качества оказания услуг (Приложение № 2).

3. Руководителям организаций социального обслуживания Свердловской области, которые участвовали в проведении независимой оценки качества оказания услуг в 2015 году:

1) разработать планы мероприятий по улучшению качества оказания услуг в соответствии с формой утвержденной приложением № 4 к Методическим рекомендациям по проведению 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, утвержденным приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 19.08.2015 № 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» («Официальный интернет-портал правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru), 2015, 24 августа, № 5629) (далее – Методические рекомендации);

2) ежеквартально, до 25 числа месяца, следующего за отчетным кварталом направлять в Управление координации и стратегического развития Министерства социальной политики Свердловской области (К.А. Зуева) отчет о реализации планов мероприятий по итогам проведенной в 2015 году независимой оценки по форме, утвержденной приложением № 5 к Методическим рекомендациям.

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

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

Министр



А.В. Злоказов

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
	"Пансионат для престарелых и инвалидов "Семь ключей"																									
2.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Комплексный центр социального обслуживания населения "Малахит" Орджоникидзевского района города Екатеринбурга"																									
3.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Североуральский психоневрологический интернат"																			+	+					

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
4.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Тагильский пансионат для престарелых и инвалидов"										+															+	
5.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Режевской дом-интернат для престарелых и инвалидов"		+				+								+					+							
6.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Октябрьский		+				+			+				+						+							

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
	дом-интернат для престарелых и инвалидов																									
7.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Серовский дом-интернат для престарелых и инвалидов"							+	+		+			+		+										
8.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Черноисточинский интернат» психоневрологический интернат»							+			+									+						
9.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения		+					+			+									+						

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
	обслуживания населения Свердловской области "Свердловский психоневрологический интернат"																									
13.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Алапаевский психоневрологический интернат"		+				+		+	+	+															
14.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Алтынайский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"		+		+									+	+					+	+	+	+			+

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
15.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Тавдинский психоневрологический интернат"		+		+						+								+	+						+	
16.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Боровской дом-интернат для престарелых и инвалидов"		+				+		+	+	+					+											
17.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Невьянский дом-интернат для		+				+			+	+					+				+							

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
	престарелых и инвалидов"																										
18.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Первоуральский психоневрологический интернат"				+			+			+					+			+							+	
19.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Новоуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов"		+			+	+			+	+					+	+	+	+								
20.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской		+						+		+									+							+

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
	Свердловской области "Комплексный центр социального обслуживания населения "Изумруд" города Кировграда"																									
24.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Каменск - Уральский психоневрологический интернат"		+		+	+	+			+	+		+	+	+	+						+				
25.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Верхнетуринский дом-интернат для престарелых и инвалидов"		+		+	+	+			+	+			+	+	+						+				

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
26.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Щелкунский психоневрологический интернат"	+	+		+			+		+	+	+			+	+	+	+	+	+				+	+	+

«+» - необходимо провести комплекс мероприятий по данному направлению.

Используемые сокращения (утверждены Приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 19.08.2015 № 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»):

N - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания в Свердловской области:

N1 - Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещениях организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

N2 - Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

N3 - Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.);

N4 - Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации;

N5 - Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;

N6 - Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

N7 - Доля 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, от общего числа опрошенных;

N8 - Наличие проектов, реализуемых совместно с социально ориентированными некоммерческими организациями.

D - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

D1 - Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг;

D2 - Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных;

D3 - Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания;

D4 - Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг;

D5 - Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.

V - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания в Свердловской области:

V1 - Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных;

V2 - Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных;

У3 - Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников.

У - Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг:

У1 - Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных;

У2 - Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных;

У3 - Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных;

У4 - Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года);

У5 - Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.

Приложение № 2 к приказу
Министерства социальной политики
Свердловской области
от 24.05.2016 № 264

План мероприятий Министерства социальной политики Свердловской области на 2016 год по повышению качества предоставляемых услуг организациями социального обслуживания Свердловской области по результатам проведенной в 2015 году независимой оценки качества оказания услуг

№ строки	Наименование мероприятия	Сроки реализации	Ответственный исполнитель	Результат
1	2	3	4	5
Раздел 1. Организационные мероприятия				
1.	Изучение общественного мнения, результатов оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области и рейтингов их деятельности, полученных от общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов	постоянно	К.А. Зуева, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева	Реализация мероприятий, направленных на улучшение качества оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области
2.	Обеспечение информационной открытости организаций социального обслуживания Свердловской области, в том числе обеспечение размещения организациями социального обслуживания Свердловской области на официальном сайте в сети Интернет (www.bus.gov.ru) информации, установленной Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении	постоянно	О.В. Безмельницкая, А.А. Смагина, К.А. Зуева И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева,	Обеспечение размещения организациями социального обслуживания Свердловской области на официальном сайте в сети Интернет (www.bus.gov.ru) информации, установленной Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждениям, ее размещения на

1	2	3	4	5
	<p>порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждениям, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»</p>			<p>официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта». Обеспечение размещения организациями социального обслуживания Свердловской области достоверной, полной и актуальной информации на официальных сайтах (официальных персональных страницах) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Обеспечение размещения организациями социального обслуживания Свердловской области в Информационной системе «Социальное обслуживание населения» информации в соответствии с требованиями Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»</p>
3.	<p>Мониторинг нормативных правовых актов Российской Федерации на предмет внесения изменений в части формирования независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области, обеспечения информационной открытости организаций социального обслуживания и необходимости внесения соответствующих изменений в нормативные правовые акты Свердловской области</p>	<p>ежеквартально</p>	<p>К.А. Зуева, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева</p>	<p>Внесение изменений в нормативные правовые акты Министерства социальной политики Свердловской области</p>
4.	<p>Организация учета информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области</p>	<p>постоянно</p>	<p>К.А. Зуева, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева</p>	<p>Повышение качества услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания Свердловской области</p>
5.	<p>Разработка планов мероприятий по</p>	<p>1 полугодие</p>	<p>Организации</p>	<p>Повышение информированности граждан о</p>

1	2	3	4	5
	улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области	2016 года	социального обслуживания Свердловской области, которые участвовали в проведении независимой оценки качества оказания услуг в 2015 году	мероприятиях, направленных на повышение доступности и качества оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области
6.	Размещение на официальных сайтах, официальных персональных страницах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» планов мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области	1 полугодие 2016 года	Организации социального обслуживания Свердловской области, которые участвовали в проведении независимой оценки качества оказания услуг в 2015 году	
7.	Внесение изменений в планы мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области по мере обновления итогов ведомственных мониторингов и сформированных рейтингов организаций социального обслуживания Свердловской области	ежегодно	Организации социального обслуживания Свердловской области, которые участвовали в проведении независимой оценки качества оказания услуг в 2015 году	
8.	Предоставление отчетов о реализации планов мероприятий по улучшению	До 15 декабря 2016 года	К.А. Зуева, организации	Анализ результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг, реализация

1	2	3	4	5
	качества оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области		социального обслуживания Свердловской области, которые участвовали в проведении независимой оценки качества оказания услуг в 2015 году	мероприятий, направленных на повышение качества предоставляемых услуг
9.	Контроль за выполнением планов мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области	ежеквартально	К.А. Зуева, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева	Мониторинг реализации планов, направленных на повышение качества предоставляемых услуг