



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

П Р И К А З

от 10.01.2020 г. № 10

**О проведении независимой оценки качества
работы ГАУ «КЦСОН «Золотая осень»
города Нижний Тагил» в 2020 году**

В целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. N 317н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы", Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. N 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы"

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить План мероприятий по повышению качества условий оказания услуг Государственным автономным учреждением социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания «Золотая осень» города Нижний Тагил» (Приложение 1);
2. Назначить ответственными за проведение независимой оценки качества условий оказания услуг и оказание помощи получателям услуг в заполнении анкет инженера (специалиста) по качеству Жирову Е.И.;
3. Заместителям директора Центра Беляевой Г.С., Климовских И.А., руководителям структурных подразделений Центра (Казакова Т.Н., Проданова Н.Е., Дудникова Н.В., Халикова И.С., Каткова Л.В., Никифорова Л.С., Потапова Л.Г., Ясинская С.Г.);
- 3.1. Проводить ежеквартально до 15 числа последнего месяца квартала, опрос получателей социальных услуг по анкетам, разработанным Министерством социальной политики (Приложение 2), не менее 10% получателей социальных услуг Центра с целью определения удовлетворенности качеством

вом оказания социальных услуг и передавать заполненные анкеты в консультативное отделение:

- отделение дневного пребывания – 9 чел.;
- служба социальное такси – 1 чел.;
- отделение срочного социального обслуживания – 30 чел.;
- участковая социальная служба – 60 чел.;
- отделения социального обслуживания на дому – 20 чел.

3.2. Проводить ежеквартально выборочные проверки соответствия оказываемых услуг стандартам социальных услуг, утвержденным приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. № 482 "Об утверждении стандартов социальных услуг", оказываемых отделением дневного пребывания, отделением срочного социального обслуживания стандартам социальных услуг, участковой социальной службой, отделением социального обслуживания на дому по 5 услугам в отношении 5 человек по каждой услуге с оформлением актов.

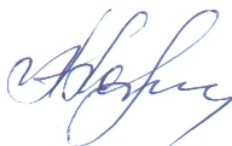
4. Инженеру (специалисту) по качеству Жировой Е.И.:

4.1. Организовать занесение данных анкет, представленных руководителями структурных подразделений Центра в ИС СОН Web-сервис «Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания»;

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 2020 году независимой оценки (Приложение 3).

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор Центра



А.А.Горбунова

План мероприятий
по повышению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания
в Свердловской области
Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения «Золотая осень» города Нижний Тагил»

(Наименование организации социального обслуживания населения в Свердловской области)

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества условий оказания услуг)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Организация информационно-разъяснительной работы с населением о системе социального обслуживания в учреждении: - наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам предоставления социальных услуг на информационных стендах учреждения, официальном сайте учреждения; - своевременная и регулярная актуализация информации об учреждении на официальных сайтах Российской Федерации http://bus.gov.ru/ , http://zakurki.gov.ru/ ; - размещение информации о проводимых мероприятиях, акциях, оказываемых услугах через печатные издания, телеви-	Открытость и доступность информации об учреждении	В течение года	Заместитель директора Климовских И.А. Методист консультативного отделения Специалист по социальной работе консультативного отделения	- наличие актуальной информации на стендах; - заполненный раздел сайта «Новости учреждения»; - соответствие сроков планового и фактического проведения мероприятий; - наличие буклетов и листовок с актуальной информацией о деятельности учреждения; - наличие актуальной информации об учреждениях на официальных сай-	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, на официальном сайте учреждения (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

	дение, сторонние интернет-порталы, официальный сайт, стенды учреждения; - обновление информационных буклетов; -увеличение количества информационных материалов о деятельности учреждения в органах местного самоуправления, медицинских, образовательных организациях, предприятиях района и общественных объединениях (буклеты, листовки, раздаточный материал с информацией о предоставляемых услугах, каталог технических средств реабилитации, имеющихся в пункте проката и т.д.); -реализация совместных проектов с социально-ориентированными некоммерческими организациями; - информирование населения о предоставляемых учреждением социальных услугах посредством печатных СМИ, а также привлечения молодежных волонтерских объединений, «себяных волонтеров»; -обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода при предоставлении роботниками учреждения информации о социальных услугах по телефону, а также при подготовке ответов на электронные обращения				тах Российской Федерации http://bus.gov.ru/, http://zakupki.gov.ru/; - наличие совместных проектов с социально-ориентированными некоммерческими организациями; - наличие актуализированной кнопки для инвалидов по зрению на сайте учреждения.	
--	--	--	--	--	--	--

2	Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри учреждения; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до учреждения на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	По отдельному плану	Заместители директора	Сохранение для получателей социальных услуг должительности среднего времени ожидания приема к специалисту учреждения при личном обращении, по телефону, в сети Интернет, а также времени ожидания предоставления социальной услуги	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Удовлетворенность (отсутствие жалоб) получателей социальных услуг временем ожидания приема к специалисту учреждения при личном обращении, по телефону, в сети Интернет, а также временем ожидания предоставления социальной услуги
3.	3.1. Формирование доступной среды в учреждении в рамках комплексной программы «Доступная среда»: - оборудование помещений учреждения и прилегающей к учреждению территории с учетом доступности для инвалидов (наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств ин-	Доступность услуг для инвалидов	При наличии финансовых средств	Заместители директора Заведующие отделениями	Обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждениях для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобиль-	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

валидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; - обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 3.2. Приобретение реабилитационного оборудования для оказа-		ных групп получателей социальных услуг: наличие в помещениях учреждений видео-, аудио информаторов для лиц с нарушением слуха и зрения	
--	--	---	--

	ния социальных услуг	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения	Ежеквар- тально	Специалист по кадрам	Увеличение доли работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в учреждении за последние три года работы, от общего числа работников	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждений, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.	Мониторинг кадрового потенциала учреждения, планирование и организация профессиональной переподготовки и повышения квалификации работников учреждения					Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждений, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.	Организация и проведение аттестации работников учреждения с последующим переводом на эффективный контракт		По отдел- ному плану	Специалист по кадрам Заведующие отделениями Заместители директора	Достижение соответствия уровня квалификации работников требованиям, предъявляемым к квалификации членами профессиональных стандартов	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждений, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники и прочие работники) при обращении в учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
6.	Участие сотрудников учреждения в городских и областных конкурсах профессионального мастерства		По плану проведения конкурс- ных меро- приятий МСП СО	Заместители директора Заведующие отделениями Специалист по кадрам	Повышение престижа профессиональной сферы	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)
7.	Повышение квалификации работников учреждения: - участие в обучающих семина-		В течение года	Заместители директора	Повышение качества социального обслуживания	

	рах, курсах повышения квалификации, стажерских площадках; -проведение обучения сотрудников без отрыва от производства (школа «Молодого социального работника», обучение в ВУЗах и техникумах, еженедельная техническая учеба с привлечением специалистов различных государственных учреждений – Пенсионного фонда, управления социальной политики, Роспотребнадзора и др.), проведение методических секций для сотрудников			Заведующие отделениями Специалист по кадрам Методист консультативного отделения		(подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
8.	Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении посредством анкетирования	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Ежеквартально	Заведующие отделениями	Повышение удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных организациями услугами оказания услуг - графиком работы учреждения (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
9.	Внедрение новых технологий, форм работы, методик в работе с получателями социальных услуг (изучение методической литературы, изучение опыта работы учреждений других регионов, использование новых форм и технологий в практике)		В течение года	Заведующие отделений Специалисты отделений	Повышение удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
10.	Проведение внутреннего контроля качества социальных услуг		В течение года	Заведующие отделений Специалисты отделений	Повышение удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
11.	Осуществление обратной связи на сайте Центра, возможности выражения мнений получателями социальных услуг, анализ		В течение года	Заведующие отделений Специалисты	Повышение удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг	Уменьшение доли зарегистрированных в уч-

	обращений, своевременные ответы на вопросы граждан			отделений	режидении жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением;
12.	Внедрение и актуализация системы менеджмента социальной ответственности	В течение года	Заместители директора Заведующие отделениями Инженер (специалист) в области качества	Повышение удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых) от общего числа опрошенных; Увеличение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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!

ОТЧЕТ
О РЕАЛИЗАЦИИ ПЛАНА МЕРОПРИЯТИЙ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ
ПРОВЕДЕННОЙ В ____ ГОДУ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ

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