



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Министерство социальной политики Свердловской области

ПРИКАЗ

24.05.2016.

№ 26д

г. Екатеринбург

О внесении изменений в приказ 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»

В целях реализации требований Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в части проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания и во исполнение приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29.02.2016 № 80 «Об организации деятельности, связанной с функционированием системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в приказ 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) следующие изменения:

1) План мероприятий («дорожную карту») по формированию независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, а также негосударственными (коммерческими и некоммерческими) организациями социального обслуживания, осуществляющими свою деятельность на территории Свердловской области изложить в новой редакции (прилагается).

2. Внести в методические рекомендации 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 следующие изменения:

- 1) В пункте 12 слово «два» заменить словом «три».
- 2) Приложение № 2 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 изложить в новой редакции (прилагается).
3. Опубликовать настоящий приказ на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru).
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Первого заместителя Министра социальной политики Свердловской области Е.Э. Лайковскую.

Министр



А.В. Злоказов

К приказу Министерства
социальной политики Свердловской
области

от 24.05.2016 № 262

УТВЕРЖДЕНО

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»

**План мероприятий («дорожная карта») по формированию
независимой оценки качества оказания услуг организациями
социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской
области, а также негосударственными (коммерческими и
некоммерческими) организациями социального обслуживания,
осуществляющими свою деятельность на территории
Свердловской области**

I. Целевые показатели проведения независимой оценки качества оказания
услуг организациями социального обслуживания Свердловской области на
период 2016-2018 годов

№	Целевые показатели	2015 г. (отчет)	2016г.	2017г.	2018г.
1.	Доля организаций социального обслуживания Свердловской области, в отношении которых проведена независимая оценка качества оказания услуг в отчетном году, от общего количества организаций социального обслуживания Свердловской области, в %	19,0	58,8	22,0	50,0

2.	Удельный вес организаций социального обслуживания Свердловской области, на официальных сайтах которых обеспечена техническая возможность выражения мнения граждан о качестве оказанных услуг (размещение анкеты для интернет-опроса), от общего числа организаций социального обслуживания Свердловской области, в %	100,0	100,0	100,0	100,0
3.	Проведение заседаний Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области по вопросам независимой оценки качества оказания услуг с заслушиванием отчетов руководителей Министерства социальной политики Свердловской области и организаций социального обслуживания населения Свердловской области, число заседаний	4	4	4	4

II. План мероприятий на период 2016-2018 годов

№ строки	Наименование мероприятия	Сроки реализации	Форма реализации	Ответственный исполнитель
1	2	3	4	5
1.	Изучение общественного мнения, результатов оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области и рейтингов их деятельности, полученных от общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов	Постоянно	Аналитическая записка	К.А. Зуева, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева
2.	Мониторинг нормативных правовых актов Российской Федерации на предмет внесения изменений в части формирования независимой оценки качества оказания услуг, обеспечения информационной открытости организаций социального обслуживания и необходимости внесения соответствующих изменений в нормативные правовые акты Свердловской области	Постоянно	Аналитическая записка	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева

1	2	3	4	5
3.	Организация работы с открытыми источниками информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области (официальный сайт www.bus.gov.ru , другие официальные сайты в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, средства массовой информации)	Ежегодно, IV квартал	Аналитическая записка	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева
4.	Организация проведения заседаний Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области:	Ежеквартально	Заседания и решения Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, Общественный совет Министерства социальной политики Свердловской области
4.1	о функционировании системы независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области в отчетном году и планах по развитию системы независимой оценки качества оказания услуг на предстоящий год	Ежегодно, I квартал	Решение Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области. Сообщение на заседании Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, Общественный совет Министерства социальной политики Свердловской области
4.2	о перечне организаций социального обслуживания в Свердловской области, в отношении которых проводится независимая оценка, и техническом задании для осуществления работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве услуг	Ежегодно, I квартал	Решение Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области. Сообщение на заседании	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, Общественный совет Министерства социальной политики Свердловской области

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

1	2	3	4	5
	организациями социального обслуживания в Свердловской области		сообщения руководителей организаций социального обслуживания в Свердловской области	Общественный совет Министерства социальной политики Свердловской области
4.6	о проведении в Свердловской области информационной работы по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг и возможного участия в ней граждан-получателей услуг, взаимодействию со средствами массовой информации	II квартал 2017 г.	Решение Общественного совета. Отчеты руководителей Министерства социальной политики Свердловской области на заседании Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, Общественный совет Министерства социальной политики Свердловской области
4.7	о практике рассмотрения Министерством социальной политики Свердловской области результатов независимой оценки качества оказания услуг и их учете при разработке мер по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания в Свердловской области	III квартал 2017 г.	Отчеты руководителей Министерства социальной политики Свердловской области Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, Общественный совет Министерства социальной политики Свердловской области
4.8	о лучших практиках организации и проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области и подготовка информационных и методических материалов	IV квартал 2017 г.	Информация о лучшем опыте проведения независимой оценки качества оказания услуг, информационные и методические материалы	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, Общественный совет Министерства социальной политики Свердловской области
4.9	об информации о лучших практиках оказания социальных	I квартал 2018 г.	Информационно-письмо в	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова,

1	2	3	4	5
	услуг в организациях социального обслуживания Свердловской области, получивших по итогам независимой оценки качества оказания услуг высшие баллы, применении инновационных технологий в сфере социального обслуживания, и предложениях по распространению лучших практик работы		организации социального обслуживания населения в Свердловской области	И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева, Общественный совет Министерства социальной политики Свердловской области
4.10	об основных недостатках в работе организаций социального обслуживания в Свердловской области, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества оказания услуг, и предложениях по их устранению	II квартал 2018 г.	Информационное письмо в организации социального обслуживания населения в Свердловской области	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, Общественный совет Министерства социальной политики Свердловской области
4.11	об учете предложений, выработанных на основе результатов независимой оценки качества оказания услуг, при разработке и реализации государственных программ, «дорожных карт» и других нормативно-методических документов	III квартал 2018 г.	Нормативные правовые акты	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева, О.В. Безмельницкая, Общественный совет Министерства социальной политики Свердловской области
4.12	о предложениях по совершенствованию системы независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области	IV квартал 2018 г.	Аналитическая записка с предложениями	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, Общественный совет Министерства социальной политики Свердловской области
5.	Актуализация показателей, характеризующих дополнительные критерии независимой оценки качества оказания услуг	По мере необходимости	Приказ Министерства социальной политики Свердловской области	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова

1	2	3	4	5
6.	Обеспечение организациями социального обслуживания в Свердловской области технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг на своих официальных сайтах в сети «Интернет»	I квартал 2016 г.	Размещение анкеты на официальном сайте организации социального обслуживания в Свердловской области для интернет-опроса получателей услуг	К.А. Зуева, организации социального обслуживания в Свердловской области
7.	Размещение организациями социального обслуживания в Свердловской области информации о своей деятельности: - на своих официальных сайтах в сети «Интернет» - информации, предусмотренной приказом Минтруда России от 17.11.2014 № 886н; - на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в сети «Интернет» (bus.gov.ru) - информации, предусмотренной приказом Минфина России от 21.07.2011 № 86н	Постоянно в течение 10 рабочих дней со дня создания, получения или изменения информации	Размещение информации	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, Н.И. Бакшаева, О.В. Безмельницына, организации социального обслуживания в Свердловской области
8.	Проведение публичных мероприятий для информирования населения, представителей общественности и профессионального сообщества о независимой оценке качества оказания услуг, взаимодействие со средствами массовой информации по данному вопросу	Ежегодно, IV квартал	План проведения мероприятий и информация о его реализации	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова
9.	Организация и проведение независимой оценки организаций социального обслуживания в Свердловской области:	Ежегодно		К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, Общественный совет Министерства социальной политики населения Свердловской области

1	2	3	4	5
9.1	формирование перечня организаций социального обслуживания в Свердловской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг	Ежегодно, I квартал	Предложения Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области (решение)	Общественный совет Министерства социальной политики населения Свердловской области, К.А. Зуева, Е.А. Герасимова
9.2	формирование технического задания на проведение работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области	Ежегодно, I квартал	Предложения Общественного совета к проекту технического задания	Общественный совет Министерства социальной политики населения Свердловской области, К.А. Зуева, Е.А. Герасимова
9.3	проведение конкурса и заключение государственного контракта (соглашения) на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области	Ежегодно, II квартал	Заключение государственног о контракта (соглашения)	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова
9.4	осуществление независимой оценки организаций социального обслуживания в Свердловской области с учетом информации, представленной оператором (формирование итоговой оценки, рейтингов деятельности организаций)	Ежегодно, IV квартал	Отчет организации- оператора, решение Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области	Общественный совет Министерства социальной политики населения Свердловской области
9.5	представление Общественным советом Министерства социальной политики Свердловской области в Министерство социальной политики Свердловской области результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области, и	Ежегодно, IV квартал	Отчет об итогах независимой оценки качества оказания услуг и предложения Общественного совета Министерства социальной политики населения	Общественный совет Министерства социальной политики населения Свердловской области

1	2	3	4	5
	предложений об улучшении качества их деятельности		Свердловской области	
10.	Размещение информации о результатах независимой оценки организаций социального обслуживания в Свердловской области на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в сети «Интернет» bus.gov.ru (далее – официальный сайт ГМУ bus.gov.ru)	Ежегодно, в течение 5 рабочих дней после поступления информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг от Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области	Информация о результатах независимой оценки качества оказания в сети «Интернет» bus.gov.ru	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, организация-оператор
11.	Рассмотрение итогов независимой оценки качества оказания услуг и выработка решений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания в Свердловской области	Ежегодно, в течение месяца после поступления информации от Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области	Поручения руководителям организаций социального обслуживания в Свердловской области (планы работы по улучшению деятельности организаций)	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева
12.	Разработка плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг организаций социального обслуживания в Свердловской области подготовленного на основании итогов независимой оценки качества оказания услуг этих организаций и предложений по улучшению качества их деятельности, поступивших из Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области	Ежегодно, в течение месяца со дня поступления информации	Планы мероприятий	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева
13.	Размещение плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг организаций	Ежегодно, IV квартал,	Размещение плана мероприятий на	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова

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

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

1	2	3	4	5
	рейтинга организаций социального обслуживания в Свердловской области			

К приказу Министерства
социальной политики Свердловской
области

от 24.05.2016 № 262

Приложение № 2

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

АНКЕТА

**по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в
организациях социального обслуживания в Свердловской области**
(заполняется дееспособными гражданами, достигшими возраста 18 лет,
либо их законными представителями)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации
социального обслуживания, в которой Вам оказывают социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно
ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов ответа на
каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не
прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Укажите Ваш пол:

- муж.
 жен.

2. Укажите Ваш возраст:

_____ лет

3. Укажите предоставляемую Вам форму социального обслуживания:

- стационарная
- полустационарная
- надомная

Укажите наименование поставщика (поставщиков) социальных услуг:

4. Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе организации социального обслуживания (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне) предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении?

- да
- нет

5. Удовлетворены ли Вы доступностью условий оказания услуг?

- да
- нет

6. Удовлетворены ли Вы благоустройством и содержанием помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена?

- да
- нет

7. Достаточно ли быстро была предоставлена социальная услуга с момента Вашего обращения?

- да
- нет

8. Укажите среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг

- менее 15 минут
- от 15 до 30 минут
- более 30 минут

9. Сотрудники организации социального обслуживания при оказании Вам услуг вежливы, доброжелательны и внимательны?

- да
- нет

10. Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?

- да
 нет

11. Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации?

- да
 нет

12. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг в организации социального обслуживания?

№	Условия предоставления услуг	Да	Нет	Не могу оценить
1.	Жилое помещение			
2.	Наличие оборудования для предоставления социальных услуг			
3.	Питание			
4.	Мебель, мягкий инвентарь			
5.	Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг			
6.	Хранение личных вещей			
7.	Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения			
8.	Санитарное содержание санитарно-технического оборудования			
9.	Порядок оплаты социальных услуг			
10.	Конфиденциальность предоставления социальных услуг			
11.	График посещения родственниками в организации социального обслуживания			
12.	Периодичность прихода социальных работников на дом			
13.	Оперативность решения вопросов			

13. Если Вы участвуете в мероприятиях (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), проводимых организацией социального обслуживания, удовлетворены ли Вы их качеством?

- да
 нет
 не могу оценить

14. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию социального обслуживания за получением социальных услуг?

- да
 нет

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

Дата заполнения « ___ » _____ 20__ г.

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ
В НАШЕМ ОПРОСЕ!**