



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Министерство социальной политики Свердловской области

ПРИКАЗ

22.03.2017

№ 103

г. Екатеринбург

О мерах, направленных на улучшение деятельности организаций социального обслуживания Свердловской области, по результатам проведенной в 2016 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», № 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 2016 году независимой оценки качества оказания услуг (приложение № 1).

2. Утвердить План мероприятий Министерства социальной политики Свердловской области на 2017 год по повышению качества предоставляемых услуг организациями социального обслуживания Свердловской области по результатам проведенной в 2016 году независимой оценки качества оказания услуг (прилагается).

3. Руководителям учреждений социального обслуживания Свердловской области согласно перечню учреждений социального обслуживания Свердловской области, участвующих в проведении независимой оценки качества оказания услуг в 2016 году, утвержденным решением Общественного Совета Министерства социальной политики Свердловской области от 10.03.2016 № 1 (приложение № 2):

1) разработать планы мероприятий по улучшению качества оказания услуг в соответствии с формой согласно приложению № 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 результатам проведенной в 2016 году независимой оценки по форме согласно приложению № 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		
	населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Тугулымского района»																								
21.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Сухоложского района»				+			+										+	+	+					
22.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Ачитского района»				+			+		+	+	+	+	+	+		+			+	+			+	+

1	2	3							4	5	6	7	8	9			10	11			12	13					
23.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Тагилстроевского района города Нижний Тагил»																										

1	2	3						4	5	6	7	8	9			10	11			12	13		
	Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Алапаевска и Алапаевского района»																						
40.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Березовского»							+									+					+	+
41.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» Белоярского				+			+	+								+	+				+	+

1	2	3							4	5	6	7	8	9			10	11				12	13	
	обслуживания населения Кировского района города Екатеринбурга»																							
61.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Асбеста»																							

1	2	3						4	5	6	7	8	9			10	11				12	13	
	области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Спутник» г. Верхняя Пышма»																						
64.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Заречного»	+	+				+		+	+	+					+	+	+			+	+	+
65.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Нижнесергинско го района»		+		+		+		+	+	+						+	+				+	+

1	2	3							4	5	6	7	8	9			10	11				12	13			
	обслуживания населения Сысертского района»																									
69.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Пригородного района»	+	+	+		+	+		+	+			+	+	+	+		+	+	+	+				+	+

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	28
7.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Нижний Тагил»	+	+											+					+	+			+	+			
8.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Алапаевска»		+						+	+				+	+												+
9.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Артемовского района»	+	+		+			+		+				+	+	+	+	+				+			+		
10.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Полевского»	+	+									+						+	+	+	+				+		

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	28
23.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга	+			+				+	+	+			+	+				+	+					+		
24.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Изумруд» города Кировграда»		+		+														+	+	+	+	+	+		+	
25.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Серова»	+	+		+						+	+		+	+	+	+	+	+	+					+		
26.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» города Качканара»	+							+		+	+		+	+	+	+	+	+	+					+	+	

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	28		
31.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Качканара»				+						+					+						+		+		+	+		
32.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Полевского»										+	+	+			+	+	+									+	+	+
33.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Камышловского района»		+		+							+		+	+							+	+	+	+	+	+	+	+
34.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Невьянского района»	+	+			+										+	+	+				+	+	+	+	+	+	+	

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	28	
35.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Верхняя Салда	+	+				+												+	+	+	+		+		+	+	
36.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Слободо-Туринского района»		+					+			+					+		+	+	+		+			+		+	+
37.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Отрада» Октябрьского района г. Екатеринбурга»	+	+		+					+				+					+	+		+			+		+	+
38.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Нижнесергинского района»							+	+		+					+						+	+		+		+	+

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	28	
39.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Пригородного района»	+	+	+		+	+		+	+					+		+				+	+	+	+		+	+	
40.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Ачитского района»				+			+			+	+			+	+					+	+	+	+	+	+	+	+
41.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Нижняя Тура»	+	+		+					+	+				+	+					+	+			+	+	+	+
42.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Гаринского района»	+	+		+					+	+				+		+	+			+	+			+	+	+	+

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	28						
43.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района»	+	+						+	+	+					+						+	+	+	+		+	+					
44.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Асбеста»				+		+	+				+	+	+	+	+	+	+		+	+	+	+	+	+	+	+	+					
45.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Нижняя Тура»	+	+				+	+		+	+				+		+						+	+	+		+	+					
46.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Нижняя Салда»	+	+																									+	+	+		+	+

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	28
47.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Байкаловского района»		+		+		+				+	+			+	+	+	+		+	+	+	+	+	+	+	+
48.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Шалинского района»	+	+						+	+				+								+	+	+		+	+
49.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Березовского»									+					+							+	+	+		+	+
50.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Сысертского района»	+	+												+							+	+	+	+	+	+

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	28
51.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Заречного»	+	+					+			+	+			+	+			+	+		+	+	+	+	+	+
52.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Артинского района»	+						+	+		+					+		+				+	+	+		+	+

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	28	29	30	3 1
	Рефтинский»																													
3.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Верхняя Пышма»	+	+	+	+				+	+				+																
4.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»		+		+				+	+							+													
5.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Нижний Тагил»	+	+											+				+					+	+						

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	28	29	30	31
32.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Артемовского района»		+		+	+			+	+																				
33.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Железнодорожного района города Екатеринбурга»	+	+			+				+	+																			
34.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Серова»	+	+		+						+	+		+		+						+	+	+						

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	28	29	30	3 1	
35.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга	+			+				+	+	+			+		+															
36.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Карпинска»		+		+		+		+	+	+					+							+								
37.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Чкаловского района города Екатеринбурга»	+	+		+				+	+	+				+	+							+	+							
38.	Государственное						+											+	+						+				+		

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	28	29	30	3 1
	автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Тагилстроевского района города Нижний Тагил»																													
39.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» города Качканара»	+						+			+	+			+					+	+	+	+							
40.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Краснотурьинска»	+	+					+	+	+		+								+	+	+	+						+	

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	28	29	30	3 1	
41.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Алапаевска и Алапаевского района»	+	+					+	+	+	+	+			+	+	+	+	+	+	+			+		+		+			
42.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Росинка» города Первоуральска»	+	+		+				+	+															+	+	+			+	
43.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ивделя»								+		+					+	+	+	+										+	+	

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	28	29	30	31			
44.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Красноуфимска»		+					+	+		+	+				+				+	+			+		+		+					
45.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Ленинского района города Екатеринбурга»	+	+				+		+	+																			+	+		+	+
46.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Качканара»				+						+					+						+				+			+		+	+	

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	28	29	30	3 1
47.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Нижнетагильский центр социального обслуживания ветеранов боевых действий и членов их семей»	+	+	+	+	+			+	+				+								+	+		+				+	+
48.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Камышловского района»		+		+				+			+		+	+		+	+	+	+	+		+	+	+	+		+	+	+
49.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» города	+	+																				+	+		+			+	+

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	28	29	30	31	
	Верхняя Салда																														
50.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Невьянского района»	+	+		+		+	+	+	+					+		+	+	+	+		+	+			+	+		+	+	
51.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Каменска-Уральского»	+					+	+			+	+		+	+													+		+	
52.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр 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	28	29	30	31
	Красноуфимского района»																													
59.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Кушвы»	+	+		+					+								+							+	+	+		+	+
60.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Нижняя Тура»	+	+		+					+	+			+		+							+	+					+	+
61.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Пригородного района»	+	+	+		+	+		+	+					+		+	+	+	+			+						+	+

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	28	29	30	31					
62.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Нижняя Салда»	+	+				+		+	+																				+	+			+	+
63.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Полевского»										+		+	+	+	+	+																+	+	+
64.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Асбеста»				+		+	+			+	+			+	+	+	+	+	+	+		+	+	+	+						+	+	+	

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	28	29	30	31				
65.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Нижняя Тура»	+	+			+	+		+	+	+				+	+	+	+	+	+									+	+		+	+	
66.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Ачитского района»					+					+	+			+	+	+	+	+											+	+		+	+
67.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Байкаловского района»		+		+		+				+	+			+	+	+	+	+	+	+									+	+	+	+	+

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	28	29	30	31					
74.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Артинского района»	+							+		+					+														+	+		+	+	
75.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Шалинского района»	+	+						+	+	+		+	+		+															+	+		+	+
76.	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Заречного»	+	+						+		+	+	+	+	+	+															+	+		+	+

«+» – 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»):

Н – Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания в Свердловской области:

Н1 – Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети Интернет);

Н2 – Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

Н3 – Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.);

Н4 – Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации;

Н5 – Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:

Н6 – Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

Н7 – 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;

Н8 – 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;

V3 – 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.

Y – Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг:

Y1 – Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных;

Y2 – Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных;

Y3 – 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.

Т – показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги:

Т1 – доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных;

Т2 – среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг).

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства социальной
политики Свердловской области
от 22.03.17 № 102

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
Министерства социальной политики Свердловской области на 2017 год по повышению качества предоставляемых услуг организациями социального обслуживания Свердловской области по результатам проведенной в 2016 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	постоянно	А.А. Смагина, О.В. Безмельницына, Н.И. Бакшаева, 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)

1	2	3	4	5
	от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»			учреждением, ее размещения на 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»
3.	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	ежеквартально	К.А. Зуева, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева	внесение изменений в нормативные правовые акты Министерства социальной политики Свердловской области
4.	Организация учета информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области	постоянно	К.А. Зуева, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева	повышение качества услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания Свердловской области

1	2	3	4	5
5.	Разработка планов мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области	1 полугодие 2017 года	организации социального обслуживания Свердловской области, которые участвовали в проведении независимой оценки качества оказания услуг в 2016 году	повышение информированности граждан о 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 2017 года	организации социального обслуживания Свердловской области, которые участвовали в проведении независимой оценки качества оказания услуг в 2016 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 2016 году	
8.	Предоставление отчетов о реализации планов мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской	до 15 декабря 2017 года	К.А. Зуева, организации социального обслуживания	анализ результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг, реализация мероприятий, направленных на повышение качества предоставляемых услуг

1	2	3	4	5
	области		Свердловской области, которые участвовали в проведении независимой оценки качества оказания услуг в 2016 году	
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

Приложение № 2 к приказу
 Министерства социальной политики
 Свердловской области
 от 22.03.17 № 303

ПЕРЕЧЕНЬ
учреждений социального обслуживания Свердловской области,
участвующих в проведении независимой оценки качества оказания
услуг в 2016 году

№ п.п.	Наименование учреждений социального обслуживания Свердловской области, участвующих в проведении независимой оценки качества оказания услуг в 2016 году
1	2
1.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Алапаевска и Алапаевского района»
2.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Артёмовского района»
3.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Артинского района»
4.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Асбеста»
5.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Ачитского района»
6.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Байкаловского района»
7.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» Белоярского района»
8.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Березовского»
9.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Спутник» города Верхняя Пышма»
10.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального

1	2
	обслуживания населения» города Верхняя Салда
11.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Волчанска»
12.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Гаринского района»
13.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Заречного»
14.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ивделя»
15.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ирбита и Ирбитского района»
16.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Карпинска»
17.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» города Качканара»
18.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Каменска – Уральского»
19.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Камышловского района»
20.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Краснотурьинска»
21.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда» города Красноуральска»
22.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Красноуфимска»
23.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Изумруд» города Кировграда»
24.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Кушвы»

1	2
	обслуживания населения Кировского района города Екатеринбурга»
54.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Ленинского района города Екатеринбурга»
55.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского района города Екатеринбурга»
56.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Малахит» Орджоникидзевского района города Екатеринбурга»
57.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района города Екатеринбурга»
58.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи»
59.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Серовский центр социального обслуживания ветеранов боевых действий и членов их семей»
60.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Нижнетагильский центр социального обслуживания ветеранов боевых действий и членов их семей»
61.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной адаптации лиц без определенного места жительства и занятий»
62.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Дом ночного пребывания»
63.	государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Алапаевска»
64.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Артемовского района»
65.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Богдановича»
66.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Верхняя Пышма»
67.	государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Верхотурского района»

1	2
68.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
69.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Качканара»
70.	государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района»
71.	государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Нижнесергинского района»
72.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Нижний Тагил»
73.	государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Нижняя Тура»
74.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Росинка» города Первоуральска»
75.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Полевского»
76.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Серова»
77.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга»
78.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Гнездышко» Кировского района города Екатеринбурга»
79.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Отрада» Октябрьского района города Екатеринбурга»
80.	государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Чкаловского района города Екатеринбурга»