

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П Р И К А З**

«28» ноября 2017 г.

№ 557-оси

**О Планах мероприятий по улучшению качества работы организаций социального обслуживания Тульской области и проведению информационно-разъяснительной работы по независимой оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания Тульской области**

В соответствии с Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить План мероприятий по улучшению качества работы организаций социального обслуживания Тульской области на 2018 год (приложение № 1).

2. Утвердить План проведения информационно-разъяснительной работы по независимой оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания Тульской области в 2018 году (приложение № 2).

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

4. Приказ вступает в силу со дня подписания.

**Заместитель министра – директор  
департамента социальной политики  
министерства труда и социальной  
защиты Тульской области**



**И.А. Щербакова**

Приложение № 1  
к приказу министерства  
труда и социальной защиты  
Тульской области  
от 28.11.2017 № 557-осч

**План  
мероприятий по улучшению качества работы  
организаций социального обслуживания Тульской области  
на 2018 год**

(в соответствии с рекомендациями общественного совета  
при министерстве труда и социальной защиты Тульской области  
по результатам проведения в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг  
организациями социального обслуживания)

№ п/п	Наименование мероприятий	Срок реализации	Ответственные исполнители	Результат проведения мероприятий	Источник и способ получения информации о выполнении мероприятий
<b>1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>					
1.1.	Обеспечение полноты и актуальности информации о работе организаций социального обслуживания, размещенной на	Постоянно	Министерство труда и социальной защиты Тульской области, общественный совет при министерстве труда и социальной защиты Тульской области, ГУ СОН ТО «Кризисный центр	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности министерства труда и социальной	Рейтинг на Интернет-сайте ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ), официальный сайт министерства труда и

	официальных сайтах министерства труда и социальной защиты Тульской области, организаций социального обслуживания, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»		помощи женщинам», ГУ ТО «Веневский психоневрологический интернат», ГУ ТО «Кимовский психоневрологический интернат», ГУ ТО «Красивский психоневрологический интернат», ГУ ТО «Тульский психоневрологический интернат», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 1», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 3», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 4», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 5», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 6»	защиты Тульской области, организаций социального обслуживания	социальной защиты Тульской области, официальные сайты организаций социального обслуживания
1.2.	Обеспечение технической возможности выражения мнения получателей услуг на официальных сайтах в сети «Интернет»	1-ое полугодие 2018 года	Министерство труда и социальной защиты Тульской области, ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения №1», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 2», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 3», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 4», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 5», ГУ ТО «Комплексный центр социального	Получение обратной связи о качестве предоставляемых услуг организациями социального обслуживания	Сайт министерства труда и социальной защиты Тульской области, сайты организаций социального обслуживания, отчеты об эффективности деятельности организаций социального

			<p>обслуживания населения № 6»,          ГУ ТО «Белевский          психоневрологический интернат»,          ГУ ТО «Веневский          психоневрологический интернат»,          ГУ ТО «Кимовский          психоневрологический интернат»,          ГУ ТО «Тульский          психоневрологический интернат»,          ГУ ТО «Красивский          психоневрологический интернат»,          ГУ СОН ТО «Кризисный центр          помощи женщинам»</p>		обслуживания
1.3.	<p>Проведение          информационно-          разъяснительной работы о          порядке и условиях          предоставления          социальных услуг</p>	Постоянно	<p>Министерство труда и социальной защиты          Тульской области,          общественный совет при министерстве          труда и социальной защиты          Тульской области,          ГУ ТО «Комплексный центр социального          обслуживания населения № 1»,          ГУ ТО «Комплексный центр социального          обслуживания населения № 4»,          ГУ ТО «Комплексный центр социального          обслуживания населения № 6»,          ГУ ТО «Белевский          психоневрологический интернат»,          ГУ ТО «Кимовский          психоневрологический интернат»,          ГУ ТО «Веневский          психоневрологический интернат»</p>	<p>Информированность          населения о порядке          и условиях          предоставления          социальных услуг,          повышение степени          открытости и          доступности          информации о          работе организаций          социального          обслуживания</p>	<p>Отчеты          организаций          социального          обслуживания,          протоколы          заседаний          общественного          совета при          министерстве          труда и          социальной          защиты Тульской          области</p>

## 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

2.1.	<p>Обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организациях социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг.</p> <p>Оборудование территории, прилегающей к организациям социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лица с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресло-коляски)</p>	2018 год	<p>Выполнение работ в ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 2», ГУ ТО «Белевский психоневрологический интернат», ГУ ТО «Веневский психоневрологический интернат», ГУСОН ТО «Кризисный центр помощи женщинам»</p> <p>Составление проектно-сметной документации для ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 2», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 4», ГУ ТО «Тульский психоневрологический интернат», ГУСОН ТО «Кризисный центр помощи женщинам»</p>	<p>Повышение степени доступности социальных услуг, эффективности деятельности организаций социального обслуживания</p> <p>Повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</p>	<p>Социологические опросы получателей социальных услуг, отзывы получателей социальных услуг, отчеты организаций социального обслуживания</p> <p>Социологические опросы получателей социальных услуг, отзывы получателей социальных услуг, отчеты организаций социального обслуживания</p>
		по мере выделения финансирования	<p>ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 1», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 3», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 5», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 6», ГУ ТО «Кимовский</p>		

			психоневрологический интернат», ГУ ТО «Красивский психоневрологический интернат»		
2.2.	Оборудование помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	Постоянно	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 1», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 2», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 3», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 4», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 5», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 6», ГУ ТО «Белевский психоневрологический интернат», ГУ ТО «Веневский психоневрологический интернат», ГУ ТО «Кимовский психоневрологический интернат», ГУ ТО «Красивский психоневрологический интернат», ГУ ТО «Тулский психоневрологический интернат», ГУСОН ТО «Кризисный центр помощи женщинам»	Повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения, соответствие требованиям СанПиНа	Социологические опросы получателей социальных услуг, отзывы получателей социальных услуг, отчеты организаций социального обслуживания
2.3.	Проведение работы по укомплектованности организаций социального обслуживания специалистами,	2018 год	ГУ ТО «Веневский психоневрологический интернат», ГУ ТО «Тулский психоневрологический интернат». ГУ СОН ТО «Кризисный центр	Повышение качества и расширение спектра предоставляемых услуг,	Социологические опросы получателей социальных услуг, отзывы

	осуществляющими предоставление социальных услуг		помощи женщинам», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 5», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 6»	повышение эффективности деятельности организаций социального обслуживания, соответствие штатному расписанию	получателей социальных услуг, отчеты об эффективности деятельности организаций социального обслуживания
<b>3. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b>					
3.1.	Проведение анализа кадрового потенциала организаций социального обслуживания, планирование обучения и повышения квалификации работников	Постоянно	Министерство труда и социальной защиты Тульской области, ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 1», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 2», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 3», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 4», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 5», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 6», ГУ ТО «Белевский психоневрологический интернат», ГУ ТО «Веневский психоневрологический интернат», ГУ ТО «Кимовский	Повышение компетентности работников организаций социального обслуживания, соответствие квалификационным требованиям	Социологические опросы получателей социальных услуг, отзывы получателей социальных услуг, отчеты об эффективности деятельности организаций социального обслуживания

			<p>психоневрологический интернат»,          ГУ ТО «Красивский          психоневрологический интернат»,          ГУ ТО «Тульский          психоневрологический интернат»,          ГУСОН ТО «Кризисный центр          помощи женщинам»</p>		
3.2.	<p>Организация и проведение          «круглых столов»,          семинаров для работников          организаций социального          обслуживания, в том          числе по проведению          независимой оценки          качества оказания услуг</p>	Постоянно	<p>Министерство труда и социальной защиты          Тульской области,          ГУ ТО «Региональный центр «Развитие»,          общественный совет при министерстве          труда и социальной защиты          Тульской области,          ГУ ТО «Комплексный центр социального          обслуживания населения №1»,          ГУ ТО «Комплексный центр социального          обслуживания населения № 2»,          ГУ ТО «Комплексный центр социального          обслуживания населения № 3»,          ГУ ТО «Комплексный центр социального          обслуживания населения № 4»,          ГУ ТО «Комплексный центр социального          обслуживания населения № 5»,          ГУ ТО «Комплексный центр социального          обслуживания населения № 6»,          ГУ ТО «Белевский          психоневрологический интернат»,          ГУ ТО «Веневский          психоневрологический интернат»,          ГУ ТО «Кимовский          психоневрологический интернат»,          ГУ ТО «Тульский</p>	<p>Повышение          компетентности          работников          организаций          социального          обслуживания</p>	<p>Социологические          опросы          получателей          социальных услуг,          отзывы          получателей          социальных услуг,          отчеты об          эффективности          деятельности          организаций          социального          обслуживания</p>



			психоневрологический интернат», ГУ ТО «Красивский психоневрологический интернат», ГУСОН ТО «Кризисный центр помощи женщинам»		
<b>4. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</b>					
4.1.	Оперативность решения вопросов	Постоянно	Министерство труда и социальной защиты Тульской области, ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения №1 », ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 2», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 3», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 4», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 5», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 6», ГУ ТО «Белевский психоневрологический интернат», ГУ ТО «Веневский психоневрологический интернат», ГУ ТО «Кимовский психоневрологический интернат», ГУ ТО «Тульский психоневрологический интернат», ГУ ТО «Красивский психоневрологический интернат»,	Повышение качества и доступности социальных услуг	Социологические опросы получателей социальных услуг, отзывы получателей социальных услуг, отчеты об эффективности деятельности организаций социального обслуживания

			ГУСОН ТО «Кризисный центр помощи женщинам»		
4.2.	Организация работы по рассмотрению зарегистрированных в организациях социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг	Постоянно	ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения №1», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 2», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 3», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 4», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 5», ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 6», ГУ ТО «Белевский психоневрологический интернат», ГУ ТО «Веневский психоневрологический интернат», ГУ ТО «Кимовский психоневрологический интернат», ГУ ТО «Тульский психоневрологический интернат», ГУ ТО «Красивский психоневрологический интернат», ГУСОН ТО «Кризисный центр помощи женщинам»	Удовлетворенность качеством социальных услуг	Социологические опросы получателей социальных услуг, отзывы получателей социальных услуг
4.3.	Участие получателей социальных услуг в формировании рейтингов организаций социального обслуживания	Постоянно	Министерство труда и социальной защиты Тульской области, общественный совет при министерстве труда и социальной защиты Тульской области, ГУ ТО «Комплексный центр социального	Повышение качества и доступности социальных услуг, формирование положительного имиджа организаций	Социологические опросы получателей социальных услуг, отзывы получателей

			<p>обслуживания населения №1»,          ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 2»,          ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 3»,          ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 4»,          ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 5»,          ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 6»,          ГУ ТО «Белевский психоневрологический интернат»,          ГУ ТО «Веневский психоневрологический интернат»,          ГУ ТО «Кимовский психоневрологический интернат»,          ГУ ТО «Тульский психоневрологический интернат»,          ГУ ТО «Красивский психоневрологический интернат»,          ГУСОН ТО «Кризисный центр помощи женщинам»</p>	социального обслуживания	социальных услуг
--	--	--	---	--------------------------	------------------

Тюрина А.А.  
 8(4872)24-98-31  
 Шестакова Л.В.  
 8(4872)24-51-97

Приложение № 2  
к приказу министерства  
труда и социальной защиты  
Тульской области  
от 28.11.2017 № 557-ош

**План  
проведения информационно-разъяснительной работы  
по независимой оценке качества оказания услуг  
организациями социального обслуживания Тульской области  
в 2018 году**

№ п/п	Наименование мероприятий	Срок исполнения	Ответственные исполнители
1	Актуализация информации в разделе «Независимая оценка качества оказания услуг» на официальном сайте министерства труда и социальной защиты Тульской области и официальных сайтах организаций социального обслуживания	Постоянно	Министерство труда и социальной защиты Тульской области, общественный совет при министерстве труда и социальной защиты Тульской области, организации социального обслуживания
2	Размещение на информационных стендах, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты Тульской области и официальных сайтах организаций социального обслуживания информации о возможности выражения мнений о качестве услуг, в том числе о порядке подачи жалобы	Постоянно	Министерство труда и социальной защиты Тульской области, организации социального обслуживания
3	Освещение деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в средствах массовой информации	Постоянно	Министерство труда и социальной защиты Тульской области, организации социального обслуживания

4	Выпуск информационных буклетов, брошюр о порядке проведения независимой оценки качества	Постоянно	Организации социального обслуживания
5	Взаимодействие с общественными организациями, социально ориентированными организациями по доведению информации о целях и результатах проведения независимой оценки и вовлечения участия в проведении независимой оценки граждан-потребителей услуг	Постоянно	Министерство труда и социальной защиты Тульской области, общественный совет при министерстве труда и социальной защиты Тульской области, организации социального обслуживания
6	Рассмотрение на общественном совете при министерстве труда и социальной защиты Тульской области в формате «открытый клуб» вопроса о функционировании системы независимой оценки	Ежеквартально	Министерство труда и социальной защиты Тульской области, общественный совет при министерстве труда и социальной защиты Тульской области
7	Заслушивание на общественном совете при министерстве труда и социальной защиты Тульской области руководителей организаций социального обслуживания о выполнении планов по совершенствованию деятельности организаций по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году	Ежеквартально	Министерство труда и социальной защиты Тульской области, общественный совет при министерстве труда и социальной защиты Тульской области, организации социального обслуживания
8	Рассмотрение на общественном совете результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в 2018 году и выработка предложений министерству труда и социальной защиты Тульской области по улучшению качества работы организаций социального обслуживания	3 квартал 2018 года	Министерство труда и социальной защиты Тульской области, общественный совет при министерстве труда и социальной защиты Тульской области, организации социального обслуживания
9	Размещение информации о результатах проведения независимой оценки качества в 2018 году на официальном сайте министерства труда и социальной защиты Тульской области, официальных сайтах организаций социального обслуживания, в сети «Интернет»	2-3 квартал 2018 года	Министерство труда и социальной защиты Тульской области, организации социального обслуживания

10	Размещение Плана мероприятий по улучшению качества работы организаций социального обслуживания по результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2018 году	4 квартал 2018 года	Министерство труда и социальной защиты Тульской области
11	Рассмотрение результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы в 2018 году	4 квартал 2018 года	Министерство труда и социальной защиты Тульской области, общественный совет при министерстве труда и социальной защиты Тульской области, министерство здравоохранения Тульской области (по согласованию), общественный совет при министерстве здравоохранения Тульской области (по согласованию), министерство образования Тульской области (по согласованию), общественный совет при министерстве образования Тульской области (по согласованию), министерство культуры Тульской области (по согласованию), общественный совет при министерстве культуры Тульской области (по согласованию)

Тюрина А.А.  
8(4872)24-98-31  
Шестакова Л.В.  
8(4872)24-51-97