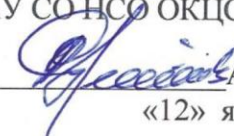


Утверждаю
Директор ГАУ СО НСО ОКЦСР «Надежда»


А.С. Гурьянов
«12» января 2024 г.

Отчет о выполнении плана мероприятий
по улучшению качества деятельности ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр
социальной реабилитации «Надежда» за 2023 год.

№ п/п	Мероприятия	Результат	Фактический срок исполнения	Ответственные исполнители
I	Мероприятия по повышению качества и эффективности оказания социальных услуг			
1.	Открытость и информационная доступность			
1.1.	Поддержание в актуальном состоянии общедоступных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности центра, посредством размещения ее на информационных стендах учреждения, в сети «Интернет», в том числе на официальном сайте центра: - поддержка дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг (телефон, электронная почта) - поддержка обратной связи на сайте (пожелания, отзывы, вопросы) - активная рекламная кампания (СМИ, рассылка печатной продукции в организации, отделы соцзащиты, организации, в том числе медицинские)	Сайт учреждения ведется на постоянной основе, обеспечена доступность информации о деятельности учреждения и возможность оперативной обратной связи (отзывы, электронная почта, телефон). Размещаемая информация актуальна и своевременна.	Выполнено	Л.А.Перескокова - начальник отдела организационно-методической и социальной работы В.Р. Алексейцев - специалист по социальной работе
1.2.	На информационных стендах своевременное размещение сведений о деятельности учреждения: поддержание в актуальном состоянии информации о сотрудниках, оказывающих услуги	Сведения о деятельности учреждения на информационных стендах поддерживаются в актуальном состоянии. Обеспечена доступность информации о	Выполнено	Л.В.Мерцалова – зав.отделением социальной реабилитации Л.А.Перескокова - начальник отдела организационно-методической и социальной работы

	поддержание в актуальном состоянии информации о платных услугах и «Оздоровительных программах», предоставляемых учреждением	деятельности учреждения для клиентов центра.		
1.3	Предоставление своевременной объективной информации в регистре получателей социальных услуг в соответствии со статьей 26 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	В регистре получателей социальных услуг информация актуальна и своевременна.	Выполнено	Т.Г. Волкова – специалист по социальной работе
2.	Мероприятия контроля качества оказания социальных услуг			
2.1	Ежемесячный мониторинг исполнения государственного задания	Всесторонний контроль качественных показателей деятельности ГАУ СО НСО ОКЦСР «Надежда» производится своевременно	Выполнено в каждом заезде	Д.Ю. Курочкин – заведующий отделением соц-мед услуг Л.В.Мерцалова – зав.отделением социальной реабилитации Л.А.Перескокова - начальник отдела ОМО и социальной работы
2.2	Кадровая работа - Укомплектованность кадрами - Повышение компетенции работающих сотрудников учреждения: повышение квалификации, профессиональная переподготовка кадров - Этика и правила поведения сотрудников	Работа с персоналом ведется эффективно. Повышение уровня профессиональной компетенции сотрудников учреждения происходит регулярно.	Выполнено	Конищева Н.М. – ведущий юрисконсульт; Руководители структурных подразделений,
2.3	Повышение качества предоставляемых услуг: - соблюдение сроков ожидания к специалистам, - дооборудование зон отдыха, спортивных зон, дорожек для скандинавской ходьбы, - комфортность пребывания в учреждении (ремонт в комнатах проживания, замены и обновление мебели и пр.) - внедрение новых форм и методов оказания социальной помощи клиентам	Сроки ожидания к специалистам соблюдаются. Постоянно разрабатываются и внедряются новые формы и методы оказания социальной помощи клиентам. Повышается уровень удовлетворенности получателей социальных услуг	Выполнено	Пимшин Н.А. -заместитель директора по общим вопросам, Д.Ю. Курочкин – заведующий отделением соц-мед услуг Л.А.Перескокова -начальник отдела ОМО и социальной работы Мерцалова Л.В. -зав.отделением социальной реабилитации Белобородова Ю.В.-специалист по реабилитации
2.4	Организация работы попечительского совета, проведение заседаний.	Внешняя оценка качества предоставления социальных услуг выполняется своевременно	Выполнено	Перескокова Л.А.-начальник отдела ОМО и СР

2.5	Проведение мониторинга удовлетворенности качеством оказанных социальных услуг получателей социальных услуг	Внутренняя оценка качества предоставления социальных услуг, в том числе путем анкетирования и анализа записей в книге отзывов и предложений, официальном сайте и госпаблике учреждения проводится регулярно. Причины неудовлетворенности клиентов при получении социальных услуг выявляются и принимаются меры по их устранению.	Выполнено	Д.Ю. Курочкин – заведующий отделением соц-мед услуг Мерцалова Л.В. -зав.отделением социальной реабилитации Перескокова Л.А.- начальник орг.-методического отдела
2.6	Организация внутреннего контроля	Контроль качества предоставляемых услуг проводится регулярно, согласно плана проведения внутренних проверок.	Выполнено	Д.Ю. Курочкин – заведующий отделением соц-мед услуг Перескокова Л.А.-начальник отдела ОМО и СР
3.	<i>Внутреннее обучение сотрудников по формированию навыков профессиональной этики и профилактики эмоционального выгорания (доброжелательность, вежливость, предотвращение конфликтных ситуаций)</i>			
3.1	Обеспечить участие сотрудников учреждения в курсах повышения квалификации, семинарах, вебинарах, конференциях согласно плану повышения квалификаций.	Уровень профессиональной компетенции сотрудников учреждения повышается: в 2023 году курсы повышения квалификации прошли 4 сотрудника: Директор учреждения, заместитель директора, заведующий отделением, ведущий инженер.	Выполнено	Н.М. Конищева – ведущий юристконсульт; Руководители структурных подразделений
3.2	Проведение с сотрудниками инструктажей по профессиональной этике, правилам служебного поведения, доброжелательности и вежливости к посетителям.	Повышен уровень культуры обслуживания, обеспечен благоприятный морально-психологический климат в учреждении.	Выполнено	Д.Ю. Курочкин – заведующий отделением соц-мед услуг Мерцалова Л.В. -зав.отделением социальной реабилитации
3.3	Профилактика профессионального выгорания у сотрудников, проведение соответствующих тренингов и обучающих семинаров.		Выполнено	
3.4	Осуществление инновационной деятельности по реабилитации инвалидов, в т.ч. в рамках Проекта «Старшее поколение» системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами.	В рамках СДУ продолжена работа школы родственного ухода для граждан, нуждающихся в постороннем уходе и их родственников или иных лиц, осуществляющих уход за ними,	Выполнено	Д.Ю. Курочкин – заведующий отделением соц-мед услуг Мерцалова Л.В. -зав.отделением социальной реабилитации

		увеличено количество обслуженных граждан.		
4.	Комфортность условий предоставления социальных услуг.			
4.1	Организовать работы по благоустройству, уборке территории (вывоз мусора, покраска перил, цветников, беседки, пожарного выхода)	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.	Выполнено	Пимшин Н.А. -заместитель директора по общим вопросам
4.2	Заменить устаревшие потолочные светильники (комнаты проживания, коридоры)	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг. Обеспечение безопасности проживания клиентов	Выполнено	Пимшин Н.А. -заместитель директора по общим вопросам
4.3	Произвести частичную замену устаревших моделей телевизоров	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.	Выполнено	Пимшин Н.А. -заместитель директора по общим вопросам
4.4	Дооборудовать систему видеонаблюдения - дополнительно установить 12 видео камер (ул.Кошурникова 31/1)	Обеспечение безопасности проживания клиентов.	Выполнено	Пимшин Н.А. -заместитель директора по общим вопросам
4.5	Осуществить капитальный ремонт системы отопления учреждения (ул.Кошурникова 31/1)	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.	Выполнено	Гурьянов А.С. - директор Пимшин Н.А. -заместитель директора по общим вопросам
4.6	Организовать и провести ремонт комнат проживания после ремонта системы отопления (ул.Кошурникова 31/1)			
4.7	Организовать и провести текущий ремонт кабинета массажа, помещений кухни (ул.Кошурникова 31/1)			
4.8	Организовать установку автоматического открывания ворот и калитки (ул. Дунаевского 17а)	Обеспечение безопасности проживания клиентов.	Выполнено	Пимшин Н.А. -заместитель директора по общим вопросам
4.9	Осуществить капитальный ремонт кровли (ул. Дунаевского 17а)	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.	Выполнено	Пимшин Н.А. -заместитель директора по общим вопросам

4.10	Осуществить текущий ремонт овощехранилища (побелка наружных и внутренних стен, просушка, подготовка к зиме)	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.	Выполнено	Пимшин Н.А. -заместитель директора по общим вопросам
4.11	Проведение противоэпидемиологических мероприятий (дезинсекция, дератизация, обработка территории против клещей).	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг. Обеспечение безопасности проживания и питания клиентов	Выполнено согласно графику	Пимшин Н.А. -заместитель директора по общим вопросам
II	Мероприятия по обеспечению доступности получения социальных услуг			
1	Своевременное обновление материалов на официальном сайте учреждения	Повышение информированности населения г. Новосибирска и НСО об условиях оказания соц услуг	Выполнено	Л.А. Перескокова начальник отдела организационно-методической и социальной работы
2	Поддерживать в актуальном состоянии информацию на электронном табло с бегущей строкой на здании учреждения		Выполнено	Шишов С.В.- программист
3.	Обеспечение доступности парковочных мест для клиентов центра и поддержка актуальности схемы движения по территории Центра;	Обеспечение доступности получения социальных услуг	Выполнено	Пимшин Н.А. -заместитель директора по общим вопросам
4.	Улучшение парковки для инвалидов на территории учреждения		Выполнено	
5.	Установление звонка на ворота учреждения для обращения к администратору для маломобильных граждан		Разработана проектная документация	
6.	Сопровождение нуждающихся клиентов-получателей социальных услуг при посещении учреждения, и культурно-досуговых учреждений города		Выполнено в периоды реабилитации	Дежурный администратор Лисица А.А. –спец. по реабилитации Культурный организатор С.В. Белошниченко, С.В. Кузнецова
7.	Обучение персонала по вопросам доступности, правилам поведения с инвалидами и иными маломобильными гражданами, посещающими Центр		Выполнено	Д.Ю. Курочкин – заведующий отделением соц-мед услуг
8.	Проведение инструктажей с сотрудниками, принимающими телефонные звонки, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам		Выполнено	Л.А. Перескокова начальник отдела ОМО и социальной работы