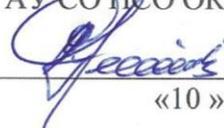


Утверждаю
Директор ГАУ СО НСО ОКЦСР «Надежда»


А.С. Гурьянов
«10» Января 2024 г.

План
мероприятий по улучшению качества деятельности ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда» на 2024 год.

№ п/п	Мероприятия	Ожидаемый результат	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 в социальных сетях, госпаблике учреждения и официальном сайте центра: <ul style="list-style-type: none">поддержка дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг (телефон, электронная почта)поддержка обратной связи в социальных сетях учреждения, на сайте (пожелания, отзывы, вопросы, реакции, комментарии)рекламная кампания (СМИ, распространение печатной продукции в отделах соцзащиты, организациях, в том числе медицинских, через членов ветеранских, волонтерских движений и пр.)	Обеспечение доступности информации о деятельности учреждения для клиентов центра, способствующее реализации их законных прав в сфере социального обслуживания Рост количества потребителей услуг.	постоянно	Т.Г. Волкова – И.о. начальника отдела организационно-методической и социальной работы В.Р. Алексейцев - специалист по социальной работе Д.Ю. Курочкин – заведующий отделением соц-мед услуг Л.В. Мерцалова – зав.отделением социальной реабилитации
1.2	На информационных стендах своевременное размещение сведений о деятельности учреждения:		постоянно	Л.В. Мерцалова – зав.отделением социальной реабилитации

	<ul style="list-style-type: none"> поддержание в актуальном состоянии информации о сотрудниках, оказывающих услуги поддержание в актуальном состоянии информации о платных услугах и «Оздоровительных программах», предоставляемых учреждением 			Т.Г. Волкова – И.о. начальника отдела организационно-методической и социальной работы
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"	Наличие актуальной и своевременной информации в регистре получателей социальных услуг.	постоянно	Н.М. Молчанова – специалист по социальной работе
2.	Мероприятия контроля качества оказания социальных услуг			
2.1	Ежемесячный мониторинг исполнения государственного задания	Обеспечение всестороннего, качественного контроля деятельности ГАУ СО НСО ОКЦСР «Надежда»	В каждом заезде	Д.Ю. Курочкин – заведующий отделением соц-мед услуг Л.В. Мерцалова – зав. отделением социальной реабилитации Т.Г. Волкова – И.о. начальника отдела организационно-методической и социальной работы
2.2	Кадровая работа - Укомплектованность кадрами - Повышение компетенции работающих сотрудников учреждения: повышение квалификации, профессиональная переподготовка кадров - Этика и правила поведения сотрудников	Эффективное управление персоналом. Повышение уровня профессиональной компетенции сотрудников учреждения	В течении года	Конищева Н.М. – ведущий юрист-консульт; Руководители структурных подразделений,
2.3	Повышение качества предоставляемых услуг: - соблюдение сроков ожидания к специалистам, - дооборудование 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	Повышение удовлетворенности получателей социальных услуг	В течение года	Пимшин Н.А. – заместитель директора по общим вопросам, Д.Ю. Курочкин – заведующий отделением соц-мед услуг Т.Г. Волкова – И.о. начальника отдела организационно-методической и социальной работы Мерцалова Л.В. -зав.отделением социальной реабилитации

				М.И. Осборн – заведующий отделением социокультурной реабилитации
2.4	Организация работы попечительского совета, проведение заседаний.	Внешняя оценка качества предоставления социальных услуг	ежеквартально	Конищева Н.М. – ведущий юрист-консульт
2.5	Проведение мониторинга удовлетворенности качеством оказанных социальных услуг получателей социальных услуг	Внутренняя оценка качества предоставления социальных услуг путем анкетирования, и анализа записей в книге отзывов и предложений, социальных страницах и сайте центра. Выявление причин неудовлетворенности клиентов при получении социальных услуг для их устранения	ежеквартально	Д.Ю. Курочкин – заведующий отделением соц-мед услуг Мерцалова Л.В. -зав.отделением социальной реабилитации Т.Г. Волкова – И.о. начальника отдела организационно-методической и социальной работы
2.6	Организация внутреннего контроля	Реализация контроля качества предоставляемых услуг	Постоянно	Д.Ю. Курочкин – заведующий отделением соц-мед услуг Т.Г. Волкова – И.о. начальника отдела организационно-методической и социальной работы Мерцалова Л.В. -зав.отделением социальной реабилитации М.И. Осборн – заведующий отделением социокультурной реабилитации
3.	<i>Внутреннее обучение сотрудников по формированию навыков профессиональной этики и профилактики эмоционального выгорания (доброжелательность, вежливость, предотвращение конфликтных ситуаций) в рамках внедрения типовой модели работы «Дружелюбная организация в социальной сфере»</i>			
3.1	Обеспечить участие сотрудников учреждения в курсах повышения квалификации, семинарах, вебинарах, конференциях согласно плану повышения квалификаций.	Повышение уровня профессиональной компетенции сотрудников учреждения	В течении года	Н.М. Конищева – ведущий юрист-консульт; Руководители структурных подразделений
3.2	Проведение с сотрудниками инструктажей по профессиональной этике, правилам служебного поведения, доброжелательности и вежливости к посетителям.	Повышение уровня культуры, создание благоприятного морально-психологического климата в учреждении.	При приеме на работу, ежеквартально на общем собрании	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.		1 раз в месяц	Т.Г. Волкова – И.о. начальника отдела организационно-методической и социальной работы М.И. Осборн – заведующий отделением социокультурной реабилитации Белобородова Ю.В.-специалист по реабилитации Будьдыдина О.Ю.-специалист по реабилитации
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.	постоянно	Пимшин Н.А. – заместитель директора по общим вопросам Гарифулин Р.М. –ведущий инженер
4.2	Заменить устаревшие потолочные светильники (комнаты проживания, коридоры)	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг. Обеспечение безопасности проживания клиентов	1 квартал	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.	3 квартал	Пимшин Н.А. – заместитель директора по общим вопросам Гарифулин Р.М. –ведущий инженер
4.4	Дооборудовать систему видеонаблюдения - дополнительно установить 12 видео камер (ул.Кошурникова 31/1)	Обеспечение безопасности проживания клиентов.	2-3 квартал	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.	2 полугодие	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.	2 полугодие	Пимшин Н.А. – заместитель директора по общим вопросам Гарифулин Р.М. –ведущий инженер
4.9	Осуществить капитальный ремонт кровли (ул. Дунаевского 17а)	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.	2 полугодие	Пимшин Н.А. – заместитель директора по общим вопросам Гарифулин Р.М. –ведущий инженер
4.10	Осуществить текущий ремонт овощехранилища (побелка наружных и внутренних стен, просушка, подготовка к зиме)	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.	3 квартал	Пимшин Н.А. – заместитель директора по общим вопросам Гарифулин Р.М. –ведущий инженер
4.11	Проведение противозoonиологических мероприятий (дезинсекция, дератизация, обработка территории против клещей).	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг. Обеспечение безопасности проживания и питания клиентов	согласно графику	Пимшин Н.А. – заместитель директора по общим вопросам Гарифулин Р.М. –ведущий инженер
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	Постоянно	Т.Г. Волкова – И.о. начальника отдела организационно-методической и социальной работы
2	Поддерживать в актуальном состоянии информацию на электронном табло с бегущей строкой на здании учреждения		Постоянно	
3.	Обеспечение доступности парковочных мест для клиентов центра и поддержка актуальности схемы движения по территории Центра;	Обеспечение доступности получения социальных услуг	Постоянно	Пимшин Н.А. – заместитель директора по общим вопросам
4.	Улучшение парковки для инвалидов на территории учреждения		Постоянно	
5.	Установление звонка на ворота учреждения для обращения к администратору для маломобильных граждан		2-полугодие	
6.	Сопровождение нуждающихся клиентов-получателей социальных услуг при посещении учреждения, и культурно-досуговых учреждений города		В периоды реабилитации	

7.	Обучение персонала по вопросам доступности, правилам поведения с инвалидами и иными маломобильными гражданами, посещающими Центр		1 раз в полгода	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		Постоянно	Т.Г. Волкова – И.о. начальника отдела организационно-методической и социальной работы