

УТВЕРЖДАЮ
 Директор ГАУСО НСО НОГЦ
 _____ В.И.Гоманков
 «15» января 2018 г.

Анализ работы за 2017 год по повышению качества оказания услуг
государственным автономным учреждением социального обслуживания
Новосибирской области
«Новосибирский областной геронтологический центр»

№ п/п	Мероприятия	Срок исполнения	Отметка о выполнении
1. Открытость и доступность информации об учреждении			
1.1.	Продолжить информирование о деятельности Учреждения и оказываемых услугах с использованием различных способов, доступных для разных категорий граждан (Интернет, информирование в СМИ, распространение буклетов и брошюр, размещение информации в доступных местах)	постоянно	Размещено более 300 публикаций в сети Интернет, на официальном и др. сайтах, периодических специализированных изданиях, распространено множество буклетов и брошюр (1286 экз.) в учреждениях здравоохранения, социальной защиты, Пенсионном фонде, на семинарах и лекциях о деятельности Геронтологического центра и оказываемых услугах
1.2.	Для повышения информационной доступности официального сайта Учреждения:		
1.2.1	поддерживать актуальное состояние раздела по независимой оценке качества	постоянно	- приведен в актуальное состояние раздел по независимой оценке качества; - размещена полная и актуальная информация об Учреждении;
1.2.2	своевременно актуализировать информацию об Учреждении (внутренние документы, новости, нормативные документы, планы, отчеты и т.д.)	постоянно	- разработана структура наполнения сайта и закончено наполнение сайта; - адаптированы страницы под различные интернет браузеры; - указан телефон специалиста, по которому можно получить полную и актуальную информацию по всем вопросам об Учреждении и оказываемых услугах; - созданы новые разделы: «Эффективный контракт», «СМИ о нас», «Профилактика СПИДа», «Материально-техническое обеспечение», «Важная информация», «Полезные сайты и ссылки».

1.2.3	рассмотреть возможность перехода сайта Учреждения на общую структуру сайта Правительства Новосибирской области, министерства социального развития НСО	до 01.03.2017	перенесено на 2018 год
1.2.4	обеспечивать контрастность текста, динамических элементов (бегущей строки) на выбранном фоне главной страницы сайта Учреждения	постоянно	выполнено, в том числе - создана альтернативная версия для слабовидящих и инвалидов по зрению с возможностью выбора размера шрифта, изменением цветовых схем и интервала между буквами, отключением графических изображений
1.3.	Для повышения информационной доступности Учреждения при обращении граждан по телефону:		
1.3.1	провести обучающие занятия с сотрудниками: - по использованию при начале разговора по телефону фразы, включающей в себя приветствие, название учреждения, ФИО сотрудника; - по корректному общению с гражданами, обратившимися по телефону за получением информации	март, сентябрь	Проведены обучающие занятия с сотрудниками по использованию при начале разговора по телефону фразы, включающей в себя приветствие, название учреждения, ФИО сотрудника; обеспечена доступность дозвона в учреждение по номерам телефонов, указываемым в различных информационных источниках для связи со специалистами
1.3.2	обеспечить доступность дозвона в учреждения по номерам телефонов, указываемым в различных информационных источниках для связи со специалистами	постоянно	выполнено

1.4.	Для предоставления более полной информации на поступающие обращения граждан посредством электронных сервисов:		
1.4.1	сохранить оперативность ответов на обращения в учреждения посредством электронной почты	постоянно	выполнено
1.4.2	обратить внимание на содержание подготавливаемых ответов с предоставлением наиболее полной информации и разъяснений по заданным вопросам	постоянно	выполнено
1.4.3	разработать форму стандартных ответов, касающихся разъяснений для разных категорий потенциальных клиентов	до 01.03.2017	выполнено

2. Доступность получения услуг и комфортность условий предоставления

2.2.	Установить информационную табличку на месте входа/(въезда) на огражденную территорию Учреждения с наименованием учреждения; основными направлениями деятельности; категории получателей услуг; контактной информации; графика работы	первое полугодие 2017	<p>1. Размещены указатели на маршрутах следования к Учреждению по улицам Даргомыжского, Северная;</p> <p>2. Установлена информационная табличка (штендер) на месте входа/(въезда) на огражденную территорию Учреждения с наименованием учреждения; основными направлениями деятельности, категории получателей услуг; контактной информации; графика работы.</p> <p>3. Обеспечено доступное размещение оборудования для оказания социальных услуг, в том числе для клиентов невысокого роста изготовлены и используются подставки для ног (3 шт.)</p> <p>4. Оборудована система вызова помощника (кнопка вызова специалиста учреждения) на калитке при входе/въезде в Геронтологический центр для маломобильных граждан</p>
2.3.	Оснастить поверхность пола дорожками из противоскользящих покрытий	первое полугодие 2017	в связи недостаточным финансированием и уменьшением внебюджетных средств из-за передачи отделения «Геронтопсихиатрический стационар Мочище» в другое стационарное учреждение социального обслуживания перенесено на 1 квартал

			2018 года
2.4.	Провести анализ обеспечения Порядка действия сотрудников при оказании ситуационной помощи инвалидам в отделениях практической социальной геронтологии и «Геронтопсихиатрический стационар Мочище»	2 квартал 2017	1. ОГПС «Мочище» передано в другое стационарное учреждение. 2. В 3 кв. 2017 года пересмотрен Порядок действий сотрудников при оказании ситуационной помощи инвалидам в отделении практической социальной геронтологии. Утверждено директором 08.09.2017
2.5.	Проводить анализ санитарно-гигиенического состояния помещений ОГПС «Мочище», отделения практической социальной геронтологии	ежеквартально	выполнено: 1. ОГПС «Мочище» передано в другое стационарное учреждение. 2. анализ санитарно-гигиенического состояния в отделении практической социальной геронтологии проводится в соответствии с планом генеральных уборок
2.6.	Обеспечить внутренний контроль качества социальных и медицинских услуг (по отдельному плану)	в течение года	выполнено в соответствии с планом внутреннего контроля качества социальных и медицинских услуг. Информация на офиц. сайте http://www.nogc.narod.ru/images/ocenka/analiz2017.pdf
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников			
3.1.	Реализация программы «Профессиональная этика и психология делового общения», направленной на повышение доброжелательного и вежливого общения, более чуткому отношению к просьбам и пожеланиям клиентов Учреждения (по отдельному плану)	в течение года	Проведены обучающие занятия с сотрудниками, непосредственно работающих с клиентами, направленные на повышение доброжелательного и вежливого общения, более чуткому отношению к их просьбам и пожеланиям

Заведующий отделом развития услуг
и организационно-методической работы

Н.М.Страхова

СОГЛАСОВАНО:
Заместитель директора
по комплексному развитию учреждения
и организационно-методической работе

Г.А.Шураева