

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора ГАУСО НСО НОГЦ

Н.В.Громова

«28» декабря 2018 г.

**Анализ работы за 2018 год**

**по повышению качества оказания услуг**

**Государственного автономного учреждения социального обслуживания**

**Новосибирской области**

**«Новосибирский областной геронтологический центр»**

№ п/п	Мероприятия	Срок исполнени я	Отметка о выполнении
<b>1. Открытость и доступность информации об учреждении</b>			
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	Размещена реклама оздоровительных услуг учреждения: – в лифтах на антивандальных стендах (задействовано 200 лифтов); – на проездных билетах автобусных маршрутов (80000 билетов); – в газете «Ва-банк» (4 выпуска газеты); – на сайте бесплатных купонов «Гилмон» (с апреля по настоящее время); – в подъездах жилых домов на прилегающей к учреждению территории, раздача флайеров на оживленных улицах (более 1000 экз.) - раздача рекламных буклетов на станции метро «Заельцовская». Регулярно обновлялась информация на официальном интернет-сайте учреждения, в социальных сетях «Одноклассники» и «ВКонтакте», на сайте «Пенсионеры-онлайн». Распространение буклетов и брошюр (около 1500) в учреждениях здравоохранения, социальной защиты, Пенсионном фонде, госпиталях ветеранов войн, на семинарах, презентациях и лекциях о деятельности Геронтологического центра и оказываемых услугах. Проводилось информирование в СМИ (подробнее на <a href="http://www.nogc.narod.ru/novosmi.html/">http://www.nogc.narod.ru/novosmi.html/</a> )

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, услугам и программам Учреждения, попечительскому совету, материально-технической базы, фотогалереи;
1.2.2	своевременно актуализировать информацию об Учреждении (внутренние документы, новости, нормативные документы, планы, отчеты и т.д.)	постоянно	- постоянно и своевременно размещается актуальная информация об Учреждении на сайтах <a href="http://nogs.narod.ru">nogs.narod.ru</a> , <a href="http://bus.gov.ru">bus.gov.ru</a> ; - закончено наполнение сайта в соответствии с актом внутреннего контроля качества от 08.05.2018 № 9;
1.2.3	рассмотреть возможность перехода сайта Учреждения на общую структуру сайта Правительства Новосибирской области, министерства социального развития НСО	1 квартал 2018	Не предоставляется целесообразным, т.к. официальный сайт <a href="http://nogs.narod.ru">nogs.narod.ru</a> существует с 2011 года и с этого времени зарегистрирован в поисковых системах по данному доменному имени, что к настоящему времени составляет привычный для клиентов учреждения дизайн.
1.2.4	обеспечивать контрастность текста, динамических элементов (бегущей строки) на выбранном фоне главной страницы сайта Учреждения	постоянно	Выполнено
1.3.	Для повышения информационной доступности Учреждения при обращении граждан по телефону:		

1.3.1	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
<b>2. Доступность получения услуг и комфортность условий предоставления</b>			
2.1.	Работа по обустройству «доступной среды» приобретено (изготовлено, установлено): - табло информационное 600*500 мм (шрифт «Брайля»); - ремонт входной группы запасного выхода (входная	соответстви и с планом финансово-хозяйственным планом Учреждения на 2018 г.	Выполнено

	<p>площадка и лестница к ней);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- средства связи с персоналом (наружные вызывные устройства);</li> <li>- нескользкие покрытия (тамбур);</li> <li>- яркая контрастная маркировка прозрачных дверных полотен (круг диаметром 0,1-0,2 м);</li> <li>- противоскользящие полосы на краевые ступени лестничного марша (внутри здания);</li> <li>- поручни лестниц внутри здания и в тамбуре;</li> <li>- указатели направления движения;</li> <li>- крючки для одежды, костылей (санитарно-бытовые помещения);</li> <li>- стационарные опорные поручни (санитарно-бытовые помещения)</li> </ul>	2-3 кв. 2018	
2.2	Проводить анализ санитарно-гигиенического состояния помещений отделения практической социальной геронтологии	еженедельно	<p>Частично выполнено.</p> <p>В соответствии с приказом от 15.03.2018 № 21-ОД создана комиссия по обеспечению санитарно-гигиенического состояния в Учреждении, вела деятельность до 05.09.2018 г.</p>
2.3.	Обеспечить внутренний контроль качества социальных и медицинских услуг (по отдельному плану)	в течение года	<p>Информация о деятельности комиссии по внутреннему контролю качества (аналитические записки) размещается на официальном сайте учреждения в разделе «Независимая оценка качества»</p> <p><a href="http://www.nogc.narod.ru/ocenka.html">http://www.nogc.narod.ru/ocenka.html</a></p>

<b>3. Доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников</b>			
3.1.	Разработать новую форму стандартных ответов, касающихся разъяснений для разных категорий потенциальных клиентов	до 01.02.2018	По мере необходимости проводятся обучающие занятия с сотрудниками (индивидуальные, групповые), непосредственно оказывающие социальные услуги с клиентами, направленные на повышение доброжелательного и вежливого общения, более чуткому отношению к их просьбам и пожеланиям
3.2	Провести обучающие (повторные) занятия с работниками: - 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; - по предоставлению полной информации клиентам учреждения о социальных, платных услугах, оздоровительных программах, культурно-массовых мероприятиях	по мере необходимости	В течение отчетного периода проведены в марте и мае 2018 г. обучающие (повторные) занятия с работниками. Постоянно велась индивидуальная работа со специалистами по соблюдению доброжелательности, вежливости и владения актуальной информацией об услугах, оказываемых Учреждением..

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