

УТВЕРЖДАЮ
 Директор ГАУСО НСО НОГЦ
 _____ В.И.Гоманков
 «05» июля 2018 г.

Анализ работы за 1-ое полугодие 2018 года
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
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	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.). Регулярно обновлялась информация на официальном интернет-сайте учреждения, в социальных сетях «Одноклассники» и «ВКонтакте», на сайте «Пенсионеры-онлайн». Распространение буклетов и брошюр (около 500) в учреждениях здравоохранения, социальной защиты, Пенсионном фонде, на семинарах и лекциях о деятельности Геронтологического центра и оказываемых услугах. Проводилось информирование в СМИ (подробнее на http://www.nogc.narod.ru/novosmi.html)
1.2.	Для повышения информационной доступности официального сайта Учреждения:		
1.2.1	поддерживать актуальное состояние раздела по	постоянно	- приведен в актуальное состояние раздел по независимой оценке качества в соответствии с результатом мониторинга министерством

	независимой оценке качества		труда и социального развития НСО, проведенного в июне 2018 г.
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 nogs.narod.ru , bus.gov.ru ; - 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 nogs.narod.ru 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	постоянно	Выполнено

	посредством электронной почты		
1.4.2	обратить внимание на содержание подготавливаемых ответов с предоставлением наиболее полной информации и разъяснений по заданным вопросам	постоянно	Выполнено
2. Доступность получения услуг и комфортность условий предоставления			
2.1.	Работа по обустройству «доступной среды»: <ul style="list-style-type: none"> - регулировка доводчиков на дверях; - контрастное обозначение ступеней; - оснащение поверхности пола дорожками из противоскользящих покрытий; - установка опорных поручней вдоль стен; - изготовление тактильных указателей (надписей) по системе Брайля 	постоянно 2-3 кв. 2018 2-3 кв. 2018 2-3 кв. 2018 2-3 кв. 2018	Выполнено Заключен договор на приобретение и установку в июле 2018 г. материалов и оборудования для обеспечения «доступной среды» в Учреждении
2.2	Проводить анализ санитарно-гигиенического состояния помещений отделения практической социальной геронтологии	еженедельно	Выполнено. В соответствии с приказом от 15.03.2018 № 21-ОД создана комиссия по обеспечению санитарно-гигиенического состояния в Учреждении
2.3.	Обеспечить внутренний контроль качества социальных и медицинских услуг (по отдельному плану)	в течение года	Информация о деятельности комиссии по внутреннему контролю качества (аналитические записки) размещается на официальном сайте учреждения в разделе «Независимая оценка качества» http://www.nogc.narod.ru/ocenka.html
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников			
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 оказывающих социальные услуги с клиентами, направленные на повышение доброжелательного и вежливого общения, более чуткому отношению к их просьбам и пожеланиям

3.2	<p>Провести обучающие (повторные) занятия с работниками:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>ежеквартальн о и/или по мере необходимост и</p>	<p>В течение отчетного периода проведены в марте и мае 2018 г. обучающие (повторные) занятия с работниками.</p>

Заведующий отделом развития услуг
и организационно-методической работы



Н.М.Страхова