

Справка о выполнении работ по повышению качества услуг (обеспечение открытости и доступности информации об учреждении, доступности получения и комфортности условий предоставления услуг) в ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр» за I полугодие 2017 года.

В соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», приказа министерства социального развития Новосибирской области от 22.10.2014 № 1236 «Об установлении Порядка обеспечения бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальных услугах, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, в том числе через средства массовой информации, включая размещение информации на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет», методическими рекомендациями по общему структурному наполнению официальных сайтах учреждений социального обслуживания населения Новосибирской области, разработанными в 2016 г. министерством социального развития Новосибирской области ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр» ведет планомерную работу в данном направлении. Так, информирование о деятельности Учреждения и оказываемых услугах, доступных для разных категорий граждан, распространяется через:

- 1.1. публикацию информационных статей на официальном сайте, ВКонтакте, сайте Пенсионеры Он-лайн и др. сайтах общественных ветеранских организаций, в периодических специализированных изданиях; распространение буклетов, рекламных проспектов, брошюр и проведение презентаций о деятельности Геронтологического центра в общественных ветеранских организациях, в т.ч. Советах ветеранов города и области, учреждениях здравоохранения, социальной защиты, Пенсионного Фонда, аптеках, ресурсных центрах на выездных семинарах, лекциях; проведение экскурсионных туров по учреждению для представителей ветеранских организаций города и др.
- 1.2. стенды, содержащих актуальную информацию о технологиях, о текущих и планируемых мероприятиях, нормативно-правовую документацию в Центре и отделении «Геронтопсихиатрический стационар Мочище»; мобильные стенды с раздаточным рекламным материалом.

- 1.3. изготовление ролл-апов, баннера, рекламного штендера, содержащих информацию о деятельности центра: технологиях, программах, методах оздоровления, культурно-досуговых мероприятиях.

В частности в сфере:

1. открытости и доступности информации об Учреждении:

1.1. Размещено около 300 публикаций в сети Интернет, на официальном и др. сайтах, периодических специализированных изданиях, распространено множество буклетов и брошюр в учреждениях здравоохранения, социальной защиты, Пенсионном фонде, на семинарах и лекциях о деятельности Геронтологического центра и оказываемых услугах;

1.2. На официальном сайте:

- приведен в актуальное состояние раздел по независимой оценке качества;

- размещена полная и актуальная информация об Учреждении;

- 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;

- создана альтернативная версия для слабовидящих и инвалидов по зрению с возможностью выбора размера шрифта, изменением цветовых схем и интервала между буквами, отключением графических изображений;

- созданы новые разделы: «Эффективный контракт», «СМИ о нас», «Профилактика СПИДа», «Материально-техническое обеспечение», «Важная информация», «Полезные сайты и ссылки».

Стоит отметить, что в мае 2017 г. министерство социального развития Новосибирской области провело мониторинг сайта Учреждения. Недостатков по ведению сайта не выявлено.

1.3. На официальном сайте pogc.narod.ru вовремя размещается и актуализируется информация и документы о деятельности Учреждения.

1.4. На информационных стендах в помещениях (ул. Северная, 3 и ул. Дом отдыха Мочище мкр, 19) Учреждения размещены и поддерживаются в актуальном состоянии основные объемы информации и документов, с учетом доступности размещения (1 этаж) для маломобильных граждан.

1.5. 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.

2. доступности получения и комфортности условий предоставления услуг:

2.1. Размещены указатели на маршрутах следования к Учреждению по улицам Даргомыжского, Северная;

2.2. 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.

2.3. Обеспечено доступное размещение оборудования для оказания социальных услуг, в том числе для клиентов невысокого роста изготовлены и используются подставки для ног (3 шт.)

2.4. Разработан и утвержден от 29.02.2016 «Порядок действия сотрудников при оказании ситуационной помощи инвалидам в отделениях практической социальной геронтологии и «Геронтопсихиатрический стационар Мочище», в том числе обеспечена возможность сопровождения специалистами Геронтологического центра получателя услуг при передвижении на территории учреждения, назначенных приказом от 11.01.2016 № 1-ОД «О назначении ответственных лиц».

2.5. Открыта летняя оздоровительно-досуговая площадка (зона отдыха) на территории учреждения с удобной мебелью, навесом от солнца, музыкой и фиточаем.

2.6. Оборудована система вызова помощника (кнопка вызова специалиста учреждения) на калитке при входе/въезде в Геронтологический центр для маломобильных граждан.

3. доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников

3.1. Проведены обучающие занятия с сотрудниками, непосредственно работающих с клиентами, направленные на повышение доброжелательного и вежливого общения, более чуткому отношению к их просьбам и пожеланиям.

В соответствии с Паспортами доступности объекта социальной инфраструктуры (ОСИ) №№ 1, 2 от 2016 г., Планом адаптации объектов социальной инфраструктуры и обеспечения доступности услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения на территории ГАУСО НСО НОГЦ, утвержденного 12.01.2017 г. должен был быть проведен ряд мероприятий по повышению уровня доступности объекта для инвалидов, но в связи недостаточным финансированием и уменьшением внебюджетных средств из-за передачи отделения «Геронтопсихиатрический стационар Мочище» в другое стационарное учреждение социального обслуживания, необходима корректировка вышеназванных документов.

Директор



В.И.Гоманков

отв.исп.

А.А. Щеглов, Н.М.Страхова