  
 А.С. Гурьянов

« 10 » января 2020 г.

**План**  
**мероприятий по улучшению качества деятельности ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда» на 2020 год.**

№ п/п	Мероприятия	Ожидаемый результат	Срок исполнения	Ответственные исполнители
<b>I</b>	<b>Мероприятия по повышению качества и эффективности оказания социальных услуг</b>			
<b>1.</b>	<b><i>Открытость и информационная доступность</i></b>			
1.1.	Своевременное размещение сведений о деятельности учреждения на официальном сайте: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поддержка дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (телефон, электронная почта)</li> <li>• Поддержка обратной связи на сайте (пожелания, отзывы, вопросы)</li> <li>• Организовать возможность оперативной обратной связи</li> </ul>	Обеспечение доступности информации о деятельности учреждения для клиентов центра, способствующее реализации их законных прав в сфере социального обслуживания Рост количества потребителей услуг.	постоянно	Л.А.Перескокова начальник отдела организационно-методической и социальной работы В.Р. Алексейцев - специалист по социальной работе
1.2	Своевременное размещение сведений о деятельности учреждения на информационных стендах: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поддержание в актуальном состоянии информации о сотрудниках, оказывающих услуги</li> <li>• Поддержание в актуальном состоянии информации о платных услугах и «Оздоровительных программах», предоставляемых учреждением</li> </ul>	Обеспечение доступности информации о деятельности учреждения для клиентов центра, не препятствующей реализации их законных прав в сфере социального обслуживания	Постоянно	В.Е.Паславская заместитель директора Л.В.Мерцалова – зав.отделением социальной реабилитации Е.Г.Ракицкая-зав отделением адаптации и соцреабилитации Л.А.Перескокова начальник отдела организационно-методической и социальной работы

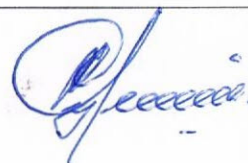
1.3.	<p>Организовать встречи и Круглые столы с целью актуализации информации об услугах, предоставляемых ГАУ СО НСО ОКЦСР «Надежда»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• взаимодействие с ОСПН и КЦСОН г. Новосибирска и НСО</li> <li>• взаимодействие с органами МСЭ, общественными организациями и другими учреждениями и организациями Новосибирской области</li> </ul>	Повышение информированности населения города Новосибирска и НСО о деятельности центра.	Постоянно	В.Е.Паславская заместитель директора Е.И. Александрова – специалист по социальной работе Е.А. Тетерина - специалист по социальной работе Л.А.Перескокова начальник отдела организационно-методической и социальной работы
1.4	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	Л.А.Перескокова начальник отдела организационно-методической и социальной работы Т.Г. Волкова – специалист по социальной работе
2.	<b><i>Внутреннее обучение сотрудников по формированию навыков профессиональной этики и профилактики эмоционального выгорания (доброжелательность, вежливость, предотвращение конфликтных ситуаций)</i></b>			
2.1	<p>Проведение мониторинга удовлетворенности качеством обслуживания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Анализ результатов анкетирования получателей социальных услуг</li> <li>• Анализ записей в книге отзывов и предложений</li> </ul>	Повышение качества и эффективности социальных услуг	В каждом заезде	В.Е.Паславская заместитель директора Л.В.Мерцалова – зав.отделением социальной реабилитации Е.Г. Ракицкая - зав отделением адаптации и соц реабилитации Л.А.Перескокова начальник отдела организационно-методической и социальной работы
2.2	Обеспечить участие сотрудников учреждения в курсах повышения квалификации, семинарах, конференциях согласно плану повышения квалификаций.	Повышение уровня профессиональной компетенции сотрудников учреждения	В течении года	Н.М. Конищева – ведущий юрисконсульт; Руководители структурных подразделений
2.3	Проведение с сотрудниками инструктажей по профессиональной этике, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям.	Повышение уровня культуры, создание благоприятного морально-психологического климата в учреждении.	При приеме на работу, ежеквартально на общем собрании	Воротникова Е.Ю.- зав. отделением социокультурной реабилитации Мерцалова Л.В. - зав.отделением социальной реабилитации
2.4	Профилактика профессионального выгорания у	Повышение уровня культуры,	1 раз в месяц	

	сотрудников, проведение соответствующих тренингов и обучающих семинаров.	создание благоприятного морально-психологического климата в учреждении.		Е.Г.Ракицкая - зав отделением адаптации и соц реабилитации
2.5	Осуществление инновационной деятельности по реабилитации инвалидов	Внедрение в работу новых методик, видов помощи, программ с целью получения стойкого положительного результата реабилитационных мероприятий	ежеквартально	Паславская В.Е.-зам. директора Воротникова Е.Ю.- зав. отделением социокультурной реабилитации Мерцалова Л.В. - зав.отделением социальной реабилитации Е.Г.Ракицкая - зав отделением адаптации и соц реабилитации
2.6	Проведение плановых внутренних проверок качества оказываемых социальных услуг, качества медицинской помощи	Повышение профессиональной компетентности сотрудников, улучшение качества оказываемых социальных услуг	ежеквартально	Паславская В.Е.-зам. директора Мерцалова Л.В. - зав.отделением социальной реабилитации Воротникова Е.Ю.- зав. отделением социокультурной реабилитации Е.Г.Ракицкая - зав отделением адаптации и соц реабилитации
3.	<b>Комфортность условий предоставления социальных услуг.</b>			
3.1	Организовать работы по благоустройству, уборке территории (вывоз мусора, покраска перил, цветников, беседки, пожарного выхода)	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.	постоянно	Иванов А.А. – зам.директора по АХЧ Степанов А.А. –ведущий инженер
3.2	Закончить облицовку 4-ой стены здания (по ул. Дунаевского 17 а) сайдингом		3-4 квартал	
3.3	Осуществить ремонт кровли (блок В) учреждения (ул. Кошурникова, 31/1)	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.	2 полугодие	Гурьянов А.С. -директор Иванов А.А. – зам.директора по АХЧ
3.4	Установить систему внутреннего видеонаблюдения (ул.Кошурникова 31/1)	Обеспечение безопасности проживания клиентов	3 квартал	Иванов А.А. – зам.директора по АХЧ
3.5	Заменить оконные рамы на пластиковые (ул.Кошурникова 31/1)	Повышение показателя комфортности проживания клиентов	1 полугодие	Иванов А.А. – зам.директора по АХЧ
3.6	Проведение противоэпидемиологических мероприятий (дезинсекция, дератизация,	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий	согласно графику	Иванов А.А. – зам.директора по АХЧ

	обработка территории против клещей).	предоставления услуг. Обеспечение безопасности проживания клиентов		Степанов А.А. –ведущий инженер Паславская В. Е. – зам. директора по социально-медиц услугам
3.7	Организовать и провести текущий ремонт медицинских кабинетов	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.	2 полугодие	Иванов А.А. – зам.директора по АХЧ Степанов А.А.-ведущий инженер
3.8	Организовать и провести ремонт мужского туалета 1 этаж (ул. Кошурникова 31/1)	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.	2 полугодие	Иванов А.А. – зам.директора по АХЧ
3.9	Организовать ремонт туалетов (ул.Дунаевского 17а)	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.	2 полугодие	Иванов А.А. – зам.директора по АХЧ Степанов А.А.-ведущий инженер
3.10	Обновить кровати в комнатах проживания	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.	2 полугодие	Иванов А.А. – зам.директора по АХЧ Степанов А.А.-ведущий инженер
3.11	Осуществить текущий ремонт овощехранилища (побелка наружных и внутренних стен, просушка, подготовка к зиме)	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.	3 квартал	Иванов А.А. – зам.директора по АХЧ
<b>II</b>	<b>Мероприятия по обеспечению доступности получения социальных услуг</b>			
1	На сайте учреждения добавить страничку «Паспорт доступности»	Повышение информированности населения г. Новосибирска и НСО об условиях оказания услуг	Январь	Л.А.Перескокова начальник отдела организационно-методической и социальной работы
2	Поддерживать в актуальном состоянии информацию на электронном табло с бегущей строкой на здании учреждения		Постоянно	Иванов А.А. – зам.директора по АХЧ
3.	Установить информационные таблички выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля для дублирования текстовых сообщений, надписей, схем и иной информации в отделении социальной реабилитации (ул.Дунаевского)	Обеспечение доступности получения социальных услуг	2-ое полугодие	Иванов А.А. – зам.директора по АХЧ
4	Организовать возможность парковки для инвалидов перед въездом на территорию центра		1 квартал	
5	Обеспечение доступности парковочных мест для клиентов центра и поддержка актуальности схемы движения по		Постоянно	Иванов А.А. Степанов А.А. –ведущий

	территории Центра;		инженер
6	Сопровождение нуждающихся клиентов-получателей социальных услуг по территории Центра, в помещении		Постоянно Дежурный администратор
7	Сопровождение нуждающихся клиентов-получателей социальных услуг при посещении культурно-досуговых учреждений города		В периоды реабилитации Домахина А.В. – спец. по социальной работе Лисица А.А. – спец. по реабилитации Валова О.В. - спец. по социальной работе Кунгурова С.В. - культорганизатор
8	Обучение персонала по вопросам доступности, правилам поведения с инвалидами и иными маломобильными гражданами, посещающими Центр		1 раз в полгода Паславская В.Е.

Директор ГАУ СО НСО ОКЦСР «Надежда»

 А.С. Гурьянов

Составил:

начальник отдела орг-метод и социальной работы



Л.А. Перескокова

Ознакомлены:

Заместитель директора по социально-медицинским услугам



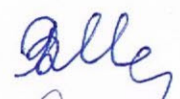
В.Е. Паславская

Заместитель директора по АХЧ



А.А. Иванов

Заведующий отделением социальной реабилитации



Л.В. Мерцалова

Заведующий отделением социокультурной реабилитации;



Е.Ю. Воротникова

Заведующий отделением адаптации и социальной реабилитации.



Е.Г. Ракицкая

Ведущий юрист-консульт



Н.М. Конищева