Приложение 3  
к приказу Депсоцразвития Югры

Информация предоставляется в отдел организации социального обслуживания граждан  
пожилого возраста и инвалидов Депсоцразвития Югры ежемесячно до 05 числа  
на электронный адрес: [NikolaevaAP@admhmao.ru](mailto:NikolaevaAP@admhmao.ru)  
Тел. (3467) 329-331

№ 436-р от «20» июня 2014 года

Информация   
о выполнении плана мероприятий по улучшению качества работы учреждений социального обслуживания,   
подведомственных Депсоцразвития Югры

БУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Гармония», г. Нягань

(наименование учреждения)

за 2015 год

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование**  **мероприятия** | **Основание реализации (результат независимой оценки качества)** | **Срок реализации** | **ФИО ответственного, контактный телефон** | **Результат выполнения мероприятия** |
| 1. | Размещение на официальном сайте учреждения ссылок на сайты, полезные для клиентов учреждения | Письмо Депсоцразвития Югры от 01.12.2014  №15-Исх-19072 | июнь | Т.Н. Романова  (34672) 9-70-42 | В мае, июне 2015 года на сайте размещены ссылки на сайты: Депсоцразвития Югры, Управления социальной защиты населения по г. Нягани и Октябрьскому району, Многофункциональный центр Югры, Администрация города Нягани, Союз социальных педагогов и социальных работников, Российская общественная инициатива, Телефон доверия, «Люди так не делятся», «Партнерство каждому ребенку», Фонд социального страхования Югры, Электронное правительство, Уполномоченный по правам ребенка Югры, Уполномоченный при Президенте РФ по правам ребенка. Создана вкладка «Социальные услуги для жителей Югры», в которой размещена информация о социальных учреждениях автономного округа |
| 2. | Обеспечение доступности информации на сайте учреждения для всех категорий граждан, в том числе инвалидов по зрению | Письмо Депсоцразвития Югры от 01.12.2014  №15-Исх-19072 | июнь | Т.Н. Романова  (34672) 9-70-42 | На сайте учреждения размещены документы:  - Устав учреждения 2015 года (январь 2015);  - прейскурант цен на дополнительные услуги (январь, февраль 2015);  - положение об учреждении (март 2015);  - перечень оказываемых услуг (март 2015);  - категории получателей услуг(март 2015);  - перечень документов, необходимых для приема на обслуживание (март 2015);  - информация структурных подразделений (март 2015);  - контактная информация (март 2015);  - 19.03.2015 информация по независимой оценке качества за 2014 год;  - 19.03.2015 план мероприятий по независимой оценке качества;  - информация о работниках учреждения по состоянию на 20.07.2015 (стаж работы, уровень квалификации и образования);  - 17.03.2015 обновлена информация по отделениям;  - 17.03.2015 размещена информация о получателях социальных услуг за 2014 год и исполнение государственного задания за 1 квартал;  - 08.05.2015 план работы и положение Попечительского совета;  - информация по исполнению плана работы по повышению качества услуг за 5 месяцев;  - 23.07.2015 обновлено положение об учреждении от 20.07.2015;  - 25.07.2015 размещен алгоритм действий граждан в различных чрезвычайных ситуациях;  - отчет об исполнении государственного задания за 1 полугодие;  - План государственного задания на 2016 и 2017 годы;  - информация о численности получателей услуг и количестве услуг за 1 полугодие;  - Порядок подачи жалобы по вопросам качества услуг;  - Договор оказания платных услуг;  - Договор оказания основных услуг;  - Результаты анкетирования участников 1 и 2 смен;  - О конкурсе на замещение вакантных должностей;  - 04.08.2015 размещена информация БУ «Центр социального обслуживания населения «На Калинке» с приглашением на социальную реабилитацию, отдых и оздоровление;  - Персональный состав работников учреждения;  - 06.08.2015 размещена информация БУ «КЦСОН «Диалог» по реабилитации инвалидов по слуху;  - 10.08.2015 размещена информация о приеме документов и проведении аттестации в качестве экспертов граждан, не являющихся индивидуальными предпринимателями;  - 14.08.2015 размещена информация об обстоятельствах, которые признаются ухудшающими или  способны ухудшить условия жизнедеятельности граждан;  - размещена информация о портале Международного агентства новостей регионов России – [www.newrussianmarkets.com](http://www.newrussianmarkets.com);  - 02.09.2015 размещена информация об участии в субботнике «Зеленая Россия»;  - 02.09.2015 о работе телефонов горячей линии в УСЗН по г. Нягани и Октябрьскому району;  - 04.09.2015 размещена информация о тренировочных пожарно-технических учениях;  - 04.09.2015 об участии во II Межрегиональном форуме для людей с ограниченными возможностями здоровья «Независимость в движении»;  - 17.09.2015 объявление о конкурсе на кадровый резерв;  - 21.09.2015 об Общероссийской базе вакансий «Работа в России»;  - 06.10.2015 о тематическом сайте[;](http://xn--80afqpffkc5c1f.xn--p1ai/novosti/221-v-khanty-mansijskom-avtonomnom-okruge-yugre-nachal-rabotu-tematicheskij-sajt-posvyashchennyj-85-letiyu-so-dnya-obrazovaniya-yugry-http-www-yugre85-rf)  - 12.10.2015 о проведении Общероссийского дня приема граждан;  - 12.10.2015 об анкетировании инвалидов;  - 19.10.2015 размещена информация о Дне белой трости;  - 21.10.2015 о приеме на реабилитацию граждан в учреждение «На Калинке»;  - 23.10.2015 размещена информация об осуществлении приема на социальную реабилитацию граждан в учреждении «На Калинке»;  - 23.10.2015 информация о проведении территориального семинара «Социокультурная реабилитация детей с ограниченными возможностями здоровья как стимул всестороннего развития личности»;  - 26.10.2015 размещена информация о сборе адресной помощи Детской специальной общеобразовательной школе-интернату I-II степени Донецкой народной республики;  - 30.10.2015 об изучении общественного мнения [www.depsr.admhmao.ru](http://www.depsr.admhmao.ru) в разделе «Голосование»;  - 26.11.2015 размещена информация о Всероссийском дне правовой помощи детям;  - 04.12.2015 размещена информация о проекте «Inclusive Dance»;  - 07.12.2015 размещена информация о Школе социального предпринимательства;  - 09.12.2015 размещена информация о мошенничествах при помощи услуги «мобильный банк»;  - 09.12.2015 размещена информация о конкурсе на выделение субсидий общественным организациям и некоммерческим организациям;  - 09.12.2015 размещена информация о проведении Дня открытых дверей;  - 10.12.2015 размещен анонс мероприятий в 3, 4 квартале 2015;  - 11.12.2015 размещена информация о сборе новогодних подарков детям юго-восточных районов Донецкой и Луганской областей Украины;  - 11.12.2015 в разделе «оценка качества» размещен рейтинг учреждения за 2015 год;  - 14.12.2015 размещен план повышения качества работы учреждения на 2016 год |
| 3. | Обеспечение обратной связи с клиентами на сайте учреждения:  - форма для подачи электронного запроса и опроса клиентов;  - рубрика «Вопрос-ответ»;  - подписка на новости;  - получение адресной рассылки | Письмо Депсоцразвития Югры от 01.12.2014  №15-Исх-19072 | июнь | Т.Н. Романова  (34672) 9-70-42 | В мае 2015 года на сайте учреждения в разделе «Клиентам» создана рубрика «Вопрос-ответ», «Книга отзывов», «Опрос клиентов». В июне 2015 г. размещена электронная анкета анализа удовлетворенности качеством услуг, отзывы потребителей социальных услуг. В сентябре 2015 г. получен 1 положительный отзыв по электронной анкете анализа удовлетворенности качеством услуг.  В апреле в рубрику «Вопрос-ответ» поступил вопрос о графике работы кабинета приема, ответ предоставлен в указанной рубрике.  В сентябре на главной странице сайта размещена «Интернет-приемная», в которую поступило 2 обращения о работе психологов и стационарного отделения от 23.09.2015. 24.11.2015, на которые предоставлены ответы от 24.09.2015, 30.11.2015 на электронную почту адресата.  Баннер учреждения размещен на сайтах учреждений социального обслуживания территории (Катарсис, Доброта, Северяночка, Лучик, Управления социальной защиты населения по г.Нягани и Октябрьскому району). С согласия родителей осуществляется адресная рассылка рекламных материалов |
| 4. | Распространение информационных буклетов, брошюр, памяток об услугах учреждения в органах местного самоуправления, транспортных организациях, медицинских и образовательных организациях, организациях и службах, осуществляющий прием граждан | Письмо Депсоцразвития Югры от 01.12.2014  №15-Исх-19072 | ежеквартально | Организационно-методическое отделение | Распространено в учреждении, через социальных партнеров среди получателей социальных услуг 2748 буклетов, памяток, брошюр, листовок, визиток |
| 5. | Обеспечение комплексной доступности информации об учреждении, оказываемых услугах, справочной информации об условиях обслуживания инвалидов по слуху, зрению | Письмо Депсоцразвития Югры от 01.12.2014  №15-Исх-19072 | март 2015 год | Заместитель директора  О.М. Капустина  И.о. заместителя директора  Т.Н. Романова | В марте 2015 года на сайте учреждения обеспечена доступность информации для инвалидов по слуху и зрению с помощью кнопок: «Увеличить/уменьшить шрифт текста», «Прочитать выделенный текст», «Смена цвета» |
| 6. | Обеспечение визуальной, звуковой, тактильной информации с указанием направлений движения и мест получения услуги | Письмо Депсоцразвития Югры от 01.12.2014  №15-Исх-19072 | декабрь 2015 год | Заместитель директора  О.М. Капустина | 27.05.2015 приобретены тактильно-рельефные изделия: график работы, знаки «осторожно препятствие», тактильный знак рельефный «направление движения» и т.д. |
| 7. | Приведение в соответствие поручней входных групп к нуждам инвалидов, маломобильных групп населения | Письмо Депсоцразвития Югры от 01.12.2014  №15-Исх-19072 | при проведении капитального ремонта  2015, 2016 года | Заместитель директора  О.М. Капустина | Проектно-сметная документация по проведению капитального ремонта учреждения прошла экспертизу, ведутся подготовительные работы |
| 8. | Направление в Администрацию муниципального образования г.Нягань письма об оборудовании путей передвижения от остановки до учреждения | Письмо Депсоцразвития Югры от 01.12.2014  №15-Исх-19072 | февраль  2015 года | Заместитель директора  О.М. Капустина | Письмо направлено 16.02.2015 № 137.  Получен письменный ответ Администрации МО г. Нягани 24.02.2015 № 0828 о включении в план на 2016 год работ по устройству пешеходных дорожек, в случае экономии - в 2015, т.к. план на 2015 год сформирован в декабре 2014 года |
| 9. | Установка поручней в санитарной комнате группы «Мать и дитя» | Письмо Депсоцразвития Югры от 01.12.2014  №15-Исх-19072 | март  2015 года | Заместитель директора  О.М. Капустина | Поручни установлены в феврале 2015 года |
| 10. | Проведение опросов, анкетирования удовлетворенности клиентов услугами, качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер | Письмо Депсоцразвития Югры от 01.12.2014  №15-Исх-19072 | ежеквартально | Организационно-методическое отделение | 23,03.2015-27.03.2015, 18.05.2015-22.05.2015, 18.08.2015-21.08.2015, в октябре-ноябре проведено анкетирование 410 получателей услуг. Качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер удовлетворен 93% опрошенных |
| 11. | Проведение разъяснительной работы среди сотрудников по соблюдению требований Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления и социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания | Письмо Депсоцразвития Югры от 01.12.2014  №15-Исх-19072 | постоянно | Заведующие отделениями | Работа проводится на планерках отделений еженедельно, ежемесячно |
| 12. | Повышение качества уборки помещений стационарного отделения | Письмо Депсоцразвития Югры от 01.12.2014  №15-Исх-19072 | январь  2015 | Заведующий отделением Заместитель директора  О.М. Капустина | Жалоб проживающих граждан на качество уборки не выявлено. Уборка помещений осуществляется ежедневно, генеральные уборки – еженедельно |
| 13. | Анализ карточек качества | Письмо Депсоцразвития Югры от 01.12.2014  №15-Исх-19072 | еженедельно,  ежемесячно | Т.Н. Романова  (34672) 9-70-42 | Проведен анализ опроса получателей услуг, согласно которому положительную оценку качеству и полноте предоставления услуг дали 96% (404/419) опрошенных граждан.  Качеством информирования о работе учреждения и порядке предоставления услуг удовлетворены 95% (404/425) опрошенных граждан |
| 14. | Изучение потребности граждан в услугах иппотерапии, ночном пребывании детей в учреждении, увеличении занятий для слабовидящих детей, водных процедурах, количестве и перечне востребованных тренажеров | Письмо Депсоцразвития Югры от 01.12.2014  №15-Исх-19072 | март  2015 | Организационно-методическое отделение | Опрос проведен 01-10.04.2015 среди 50 получателей социальных услуг. Результаты опроса свидетельствуют о нуждаемости в ночном пребывании у 5 опрошенных, в увеличении занятий для слабовидящих детей у 8 респондентов, востребованности занятий на имеющемся реабилитационном оборудовании по улучшению качества обслуживания. Результаты опроса доведены до сведения сотрудников, рассмотрены на совещании при директоре 27.04.2015. Услуги иппотерапии не оказываются, в связи с вакансией с 2014 года по должности инструктор-методист по адаптивной физической культуре |
| 15. | Обучение сотрудников учреждения на курсах повышения квалификации на тему: «Техника чтения по системе Брайля» | Письмо Депсоцразвития Югры от 01.12.2014  №15-Исх-19072 | по мере поступления информационных писем об обучении | Организационно-методическое отделение | Логопед учреждения приняла участие 21.09.2015 в обучающем семинаре «Особенности работы с людьми с одновременным нарушением слуха и зрения (слепоглухими)», согласно приказу Депсоцразвития Югры от 21.09.2015 № 637-р «Об организации семинара» |
| 16. | Рассмотрение итогов анализа карточек качества, итогов опросов по изучению потребности граждан на совещаниях при директоре | Письмо Депсоцразвития Югры от 01.12.2014  №15-Исх-19072 | ежемесячно | Директор | Протокол от 02.02.2015 № 4,  Протокол от 02.03.2015 № 8,  Протокол от 27.04.2015 № 15,  Протокол от 12.05.2015 № 17,  Протокол от 30.11.2015 № 40,  Протокол от 14.12.2015 № 42. Решение: заведующим отделениями активизировать информационно-разъяснительную работу с родителями, обеспечить качественное заполнение анкет получателями социальных услуг (с указанием пояснений неудовлетворенности услугами) |

Исполнитель:

Заместителя директора

Татьяна Николаевна Романова

8 (34672) 9-70-42