



УТВЕРЖДАЮ

директор ГАУ НСО

«Комплексный центр

социальной адаптации инвалидов»

Т.Г.Щербакова

« 28 » сентября 2018 г.

ОТЧЕТ

о проделанной работе по повышению качества оказания услуг
в ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»
в III квартале 2018 года

В рамках реализации планов по повышению качества оказания услуг по результатам независимой оценки качества (НОК) в 2015-2016 годах в III квартале 2018 года в ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов» были проведены следующие мероприятия:

I. Повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в организациях социального обслуживания

Проведена работа по улучшению доступности для всех категорий клиентов, в том числе для маломобильных и передвигающихся на колясках (СП 59.133.30.2012.Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения, редакция СНИП 35-01-2001) по следующим параметрам:

- открыто отделение интенсивного ухода для детей-инвалидов от 14 до 18 лет с ментальными нарушениями;
- в связи с проведением ремонтных работ на фасаде здания, установлены дополнительные указатели к входу в здание со стороны внутреннего двора для получателей социальных услуг и посетителей Учреждения;
- нанесена контрастная маркировка краев ступеней лестничного марша.

II. Доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников

- проведен первичный инструктаж сотрудников, впервые приступивших к должностным обязанностям, по вопросам создания безбарьерной среды для инвалидов и улучшения качества услуг – «Доступная среда»;
- проведены беседы с сотрудниками, непосредственно работающими с клиентами, направленные на повышение доброжелательного и вежливого общения с получателями социальных услуг, более чуткому отношению к их просьбам и пожеланиям;
- проведен психологический тренинг с сотрудниками отделения социально-педагогической реабилитации по теме: «Личность в психологии. Определение личности через понятие «сознание»

III. Удовлетворенность качеством оказания услуг

- С целью эффективности проведения предметно-практической деятельности у получателей социальных услуг по использованию полученных навыков направлений «Социальный работник», «Рабочий зелёного хозяйства», «Обувщик по ремонту обуви» и расширения социальных связей с организациями профессионального характера, за период (январь – июнь 2018 года), организовались и проводились практические занятия для клиентов ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов» на следующих предприятиях:

1. Федеральное государственное унитарное предприятие «Московское протезно-ортопедическое предприятие» - обувное направление (4 человека), октябрь 2017г. – декабрь 2018г., февраль – апрель 2018г.

2. ИП Третьякова Николая Александровича - обувное направление (2 человека), апрель – май 2018г.

3.ОО «Ленинская местная организация Всероссийского общества инвалидов» - направление социального обслуживания населения (2 человека), май-июль 2018г.

4. Общество с ограниченной ответственностью «Лидер-Ленд» (ООО «Лидер-Ленд» территория ТРЦ «Ашан» Группа компаний «Дом иСАД» Директор Вершинин Антон Владимирович - направление по озеленению территории и ландшафтному дизайну (9 человек), июнь - июль 2018г.

- Проведен круглый стол со специалистами Комплексного центра социального обслуживания населения Кировского района по теме: «Взаимодействие отделений социальной реабилитации детей-инвалидов и подростков с ограниченными умственными и физическими возможностями.
- Продолжена работа с родителями детей-инвалидов (теоретические и практические консультации) по теме: «Подбор и основы использования технических средств реабилитации, как основа доступной среды для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата». (Работа пункта проката ТСР).
- В практической деятельности ведется работа по внедрению и апробированию программы развития ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов».
- Приняли участие в конкурсе инновационных социальных проектов Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, с проектным предложением (программа Комплексного Центра «Невозможное – возможно!»).

IV. Повышение информационной доступности официального сайта учреждения в сети «Интернет»:

- Информация постоянно актуализируется на сайте и стенде учреждения;

V. Повышение информационной доступности учреждения при обращении граждан по телефону:

- Сохраняется постоянный контроль доступности дозвона в учреждении по телефонам, указанным на официальных сайтах организаций для обращений граждан посредством телефонных звонков и актуальности указанных номеров телефона конкретных специалистов, которые могут дать полную информацию об организации и оказываемых услугах;