

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора ГАУСО НСО НОГЦ

Н.В.Громова

«27» декабря 2018 г.

**План работы на 2019 год по повышению качества оказания услуг
государственным автономным учреждением социального обслуживания
Новосибирской области
«Новосибирский областной геронтологический центр»
по результатам проведения независимой оценки качества в 2018 году**

№ п/п	Мероприятия	Срок исполнения	Ответственный
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, в том числе автобусных маршрутах, лифтах жилых домов)	постоянно	Галаганова А.А.
1.2.	Для повышения информационной доступности официальных сайтов Учреждения:		
1.2.1.	поддерживать актуальное состояние раздела по независимой оценке качества (nogc.narod.ru)	постоянно	Страхова Н.М. Ломова А.И.
1.2.2.	своевременно актуализировать информацию об Учреждении (внутренние документы, новости, нормативные документы, планы, отчеты и т.д.) на сайтах nogc.narod.ru, bus.gov.ru	постоянно	Страхова Н.М. Тихомиров К.К. Ломова А.И.
1.2.3.	создать на сайте nogc.narod.ru раздел «Филиал «Геронтопсихиатрический стационар Мочище»	январь 2019	Тихомиров К.К. Ломова А.И.
1.2.4.	разместить информацию о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации	январь 2019	Страхова Н.М.

1.2.5.	разместить информацию о персональном составе работников организации (филиала) социального обслуживания с указанием (с их согласия) уровня образования, квалификации и опыта работы	1 кв. 2018 г.	Страхова Н.М. Тихомиров К.К.
1.2.6.	поддерживать в актуальном состоянии информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату	еженедельно	Страхова Н.М. Ломова А.И.
1.2.7.	создать на сайте nogs.narod.ru раздел «Часто задаваемые вопросы», содержащий ответы на вопросы, сгруппированные по категориям и темам	январь 2019 г.	Тихомиров К.К.
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	Тихомиров К.К.
1.4.	Для предоставления более полной информации на поступающие обращения граждан посредством электронных сервисов:		
1.4.1.	сохранить оперативность ответов на обращения в учреждения посредством электронной почты	постоянно	Лопаточкина Н.В.
1.4.2.	обратить внимание на содержание подготавливаемых ответов с предоставлением наиболее полной информации и разъяснений по заданным вопросам	постоянно	Лопаточкина Н.В.
2. Комфортность условий предоставления услуг			
2.1.	Пересмотр и утверждение организационно-распорядительных локальных документов о порядке оказания помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам:		
2.1.1.	программа обучения специалистов	январь 2019	Страхова Н.М. Водяных С.Б
2.1.2.	инструктирование специалистов по работе с инвалидами, связанными с обеспечением доступности объектов и услуг для инвалидов	1 раз в полугодие	Водяных С.Б. Диптан А.В.

2.2	Мероприятия по достижению обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг:		
2.2.1.	сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории Учреждения	по мере необходимости	Диптан А.В.
2.2.2.	содействие инвалиду при входе в Учреждение и выходе из него, информирование инвалидов о доступных маршрутах общественного транспорта	по мере необходимости	Диптан А.В.
2.2.3.	оборудование на прилегающей к объекту территории мест для парковки автотранспортных средств инвалидов	при наличии финансирования	Водяных С.Б.
2.3.	Проводить анализ санитарно-гигиенического состояния помещений отделения практической социальной геронтологии	еженедельно	Диптан А.В.
2.4	Обеспечить внутренний контроль качества социальных и медицинских услуг (по отдельному плану)	в течение года	Шураева Г.А. Страхова Н.М. Диптан А.В. Субочева И.А.

3. Доступность услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения к объектам и услугам Учреждения (в соответствии с планом финансово-хозяйственной деятельности Учреждения на 2019 г., планом мероприятий по этапному повышению значений показателей доступности с 2018 по 2030 гг.)

3.1.	Обеспечение условий беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам:		
3.1.1.	приобрести знаки доступности в помещениях (кабинеты, зоны предоставления услуг, гардеробы, пути эвакуации и т.п.)	в течение года	Водяных С.Б.
3.1.2.	изготовление табличек у дверей Учреждения, выкошенных рельефно-точечным шрифтом «Брайля»	в течение года	Водяных С.Б.
3.1.3.	приобретение предупреждающих тактильно контрастных указателей (перед лестничными маршами)	в течение года	Водяных С.Б.
3.1.4.	приобретение и установка системы двусторонней громкоговорящей связи, кнопки вызова помощи в санитарно-бытовых помещениях	в течение года	Водяных С.Б.

4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников			
4.1.	Провести обучающие занятия с сотрудниками: - 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 услуг, оздоровительных программах, культурно-массовых мероприятиях	по мере необходимости	Страхова Н.М. Ломова А.И.
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг			
5.1.	Анкетирование граждан пожилого возраста с целью повышения качества социальных услуг, предоставляемых Учреждением	ежеквартально	Страхова Н.М. Диптан А.В.

Заведующий отделом развития услуг
и организационно-методической работы

Н.М.Страхова

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора
по комплексному развитию учреждения
и организационно-методической работе

Г.А.Шураева

Лист ознакомления

Фамилия	Подпись	Дата ознакомления
Галаганова А.А.		
Ломова А.И.		
Страхова Н.М.		
Тихомиров К.К.		
Лопаточкина Н.В.		
Водяных С.Б.		
Диптан А.В.		
Субочева И.А.		
Дубовцева Н.А.		