

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАУСО НСО НОГЦ



В.И.Гоманков

«01» февраля 2016 г.

**План работы на 2016 год по повышению качества оказания услуг
государственным автономным учреждением социального обслуживания
Новосибирской области
«Новосибирский областной геронтологический центр»,
подготовленный по результатам проведения независимой оценки
качества в 2015 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)	постоянно	Нициевская А.З.
1.2.	Для повышения информационной доступности официального сайта Учреждения:		
1.2.1.	привести в актуальное состояние раздел по независимой оценке качества	до 15.02.2016	Таранюк Р.Ж.
1.2.2.	разместить полную и актуальную информацию об Учреждении, в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной информации, на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет»	до 15.02.2016	Таранюк Р.Ж.
1.2.3.	разработать структуру наполнения сайта и закончить наполнение сайта	февраль-март 2016	Таранюк Р.Ж.
1.2.4.	адаптировать страницы сайта под различные интернет браузеры	до 01.03.2016	Таранюк Р.Ж.
1.2.5.	указать на сайте телефон специалиста, по которому можно получить полную и актуальную информацию по всем вопросам об Учреждении и оказываемых услугах	до 15.02.2016	Таранюк Р.Ж.

1.2.6.	создать на сайте альтернативную версию для слабовидящих и инвалидов по зрению	до 30.12.2016	Тихомиров К.К.
1.3.	Для повышения информационной доступности Учреждения при обращении граждан по телефону:		
1.3.1.	провести обучающие занятия с сотрудниками по использованию при начале разговора по телефону фразы, включающей в себя приветствие, название учреждения, ФИО сотрудника	до 01.03.2016	Страхова Н.М.
1.3.2.	обеспечить доступность дозвона в учреждения по номерам телефонов, указываемым в различных информационных источниках для связи со специалистами	до 01.03.2016	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	Нициевская А.З.
1.4.2.	обратить внимание на содержание подготавливаемых ответов с предоставлением наиболее полной информации и разъяснений по заданным вопросам	постоянно	Таранюк Р.Ж.
1.4.3.	при подготовке ответов давать не только ссылку на сайт Учреждения, но и пояснения по конкретно заданным вопросам. Если в поступившем обращении недостаточно информации для полного ответа, то постараться уточнить необходимые данные, а затем подготовить ответ	постоянно	Нициевская А.З.
2. Доступность получения услуг и комфортность условий предоставления			
2.1.	Определить возможные пути следования до Учреждения и установить указатели с четким видимым шрифтом (возможно так же нанесение на асфальт контрастных трафаретов)	апрель-июнь 2016	Таранюк Р.Ж.

2.2.	Рассмотреть возможность установления информационной таблички на месте входа/(въезда) на огражденную территорию Учреждения с наименованием учреждения; основными направлениями деятельности, категории получателей услуг; контактной информации; графика работы	второе полугодие 2016	Таранюк Р.Ж. Кабирова Н.Р.
2.3.	Предусмотреть оснащение поверхностей пола дорожками из противоскользящих покрытий	при необходимости	Котляров С.М. Андрейченко Д.С.
2.4.	Разработать Порядок действия сотрудников при оказании ситуационной помощи инвалидам в отделениях практической социальной геронтологии и «Геронтопсихиатрический стационар Мочище»	до 01.03.2016	Страхова Н.М. Тихомиров К.К.
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников			
3.1.	Провести обучающие занятия с сотрудниками, непосредственно работающими с клиентами, направленные на повышение доброжелательного и вежливого общения, более чуткому отношению к их просьбам и пожеланиям	февраль-март 2016	Страхова Н.М.

Заместитель директора по управлению персоналом, правовой работе и стратегическому развитию



Г.А.Шураева

исп. Страхова Н.М.