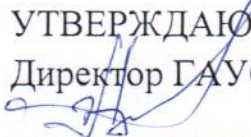


УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУСО НСО НОГЦ

В.И.Гоманков
«11» января 2017 г.

Анализ работы за 2016 год по повышению качества оказания услуг
государственным автономным учреждением социального обслуживания
Новосибирской области
«Новосибирский областной геронтологический центр»,
выполненной по результатам проведения независимой оценки качества
в 2015 году

№ п/п	Мероприятия	Срок исполнения	Отметка о выполнении
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	выполнено (около 200 публикаций в сети интернет, на офиц. сайте и др.сайтах, периодических специализированных изданий, распространение буклетов и брошюр в учреждениях здравоохранения, социальной защиты, ПФ, на семинарах и лекциях)
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	выполнено
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	выполнено
1.2.3.	разработать структуру наполнения сайта и закончить наполнение сайта	февраль-март 2016	выполнено
1.2.4.	адаптировать страницы сайта под различные интернет браузеры	до 01.03.2016	выполнено
1.2.5.	указать на сайте телефон специалиста, по которому можно получить полную и актуальную	до 15.02.2016	выполнено

	информацию по всем вопросам об Учреждении и оказываемых услугах		
1.2.6.	создать на сайте альтернативную версию для слабовидящих и инвалидов по зрению	до 30.12.2016	выполнено
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	выполнено
1.3.2.	обеспечить доступность дозвона в учреждения по номерам телефонов, указываемым в различных информационных источниках для связи со специалистами	до 01.03.2016	выполнено
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	выполнено
1.4.2.	обратить внимание на содержание подготавливаемых ответов с предоставлением наиболее полной информации и разъяснений по заданным вопросам	постоянно	выполнено
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	выполнено
2. Доступность получения услуг и комфортность условий предоставления			
2.1.	Определить возможные пути следования до Учреждения и установить указатели с четким видимым шрифтом (возможно также нанесение на асфальт контрастных трафаретов)	апрель-июнь 2016	выполнено (размещены указатели на маршрутах следования к Учреждению по улицам Даргомыжского, Северная)

2.2.	Рассмотреть возможность установления информационной таблички на месте входа/(въезд) на огражденную территорию Учреждения с наименованием учреждения; основными направлениями деятельности, категории получателей услуг; контактной информации; графика работы	второе полугодие 2016	перенесено на 1-ое полугодие 2017 (недостаток финансирования в 2016 г.)
2.3.	Предусмотреть оснащение поверхностей пола дорожками из противоскользящих покрытий	при необходимости	Перенесено на 1-ое полугодие 2017 г (недостаток финансирования в 2016 г.).
2.4.	Разработать Порядок действия сотрудников при оказании ситуационной помощи инвалидам в отделениях практической социальной геронтологии и «Геронтопсихиатрический стационар Мочище»	до 01.03.2016	выполнено (Составлен и утвержден от 29.02.2016 «Порядок действия сотрудников при оказании ситуационной помощи инвалидам в отделениях практической социальной геронтологии и «Геронтопсихиатрический стационар Мочище»»)
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	выполнено (с сотрудниками ОГПС «Мочище», ОПСГ, ОМО, ОСП и РУ)

Заместитель директора
по комплексному развитию учреждения
и организационно-методической работе



Г.А.Шураева