


УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАУСО НСО НОГЦ



В.И.Гоманков

«01» февраля 2017 г.

**План работы на 2017 год по повышению качества оказания услуг  
государственным автономным учреждением социального обслуживания  
Новосибирской области  
«Новосибирский областной геронтологический центр»**

№ п/п	Мероприятия	Срок исполнения	Ответственный
<b>1. Открытость и доступность информации об учреждении</b>			
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.	поддерживать актуальное состояние раздела по независимой оценке качества	постоянно	Страхова Н.М. Нициевская А.З.
1.2.2.	своевременно актуализировать информацию об Учреждении (внутренние документы, новости, нормативные документы, планы, отчеты и т.д.)	постоянно	Страхова Н.М. Нициевская А.З.
1.2.3.	рассмотреть возможность перехода сайта Учреждения на общую структуру сайта Правительства Новосибирской области, министерства социального развития НСО	до 01.03.2017	Шураева Г.А. Тихомиров К.К. Нициевская А.З.
1.2.4.	обеспечивать контрастность текста, динамических элементов (бегущей строки) на выбранном фоне главной страницы сайта Учреждения	постоянно	Страхова Н.М. Нициевская А.З.
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; - по корректному общению с гражданами, обратившимися по телефону за получением информации	март, сентябрь	Страхова Н.М.
1.3.2.	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.
1.4.3.	разработать форму стандартных ответов, касающихся разъяснений для разных категорий потенциальных клиентов	до 01.03.2017	Страхова Н.М.
<b>2. Доступность получения услуг и комфортность условий предоставления</b>			
2.2.	Установить информационную табличку на месте входа/(въезда) на огражденную территорию Учреждения с наименованием учреждения; основными направлениями деятельности, категории получателей услуг; контактной информации; графика работы	первое полугодие 2017	Нициевская А.З. Кабирова Н.Р.
2.3.	Оснастить поверхность пола дорожками из противоскользящих покрытий	первое полугодие 2017	Щеглов А.А. Кабирова Н.Р.

2.4.	Провести анализ обеспечения Порядка действия сотрудников при оказании ситуационной помощи инвалидам в отделениях практической социальной геронтологии и «Геронтопсихиатрический стационар Мочище»	2 квартал 2017	Страхова Н.М. Тихомиров К.К.
2.5.	Проводить анализ санитарно-гигиенического состояния помещений ОГПС «Мочище», отделения практической социальной геронтологии	ежеквартально	Щеглов А.А. Диптан А.В.
2.6.	Обеспечить внутренний контроль качества социальных и медицинских услуг (по отдельному плану)	в течение года	Шураева Г.А. Страхова Н.М. Диптан А.В. Щеглов А.А.
<b>3. Доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников</b>			
3.1.	Реализация программы «Профессиональная этика и психология делового общения», направленной на повышение доброжелательного и вежливого общения, более чуткому отношению к просьбам и пожеланиям клиентов Учреждения (по отдельному плану)	в течение года	Шураева Г.А. Страхова Н.М.

Заместитель директора  
по комплексному развитию учреждения  
и организационно-методической работе

Г.А.Шураева