

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАУСО НСО НОГЦ

В.И.Гоманков

«26» января 2018 г.

**План работы на 2018 год по повышению качества оказания услуг
государственным автономным учреждением социального обслуживания
Новосибирской области
«Новосибирский областной геронтологический центр»**

№ 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. Готов А.А.
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. Готов А.А.
1.2.3.	рассмотреть возможность перехода сайта Учреждения на общую структуру сайта Правительства Новосибирской области, министерства труда и социального развития НСО	1 квартал 2018	Шураева Г.А. Тихомиров К.К. Страхова Н.М.
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.	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.			
2. Доступность получения услуг и комфортность условий предоставления			
2.1.	Работа по обустройству «доступной среды»: - регулировка доводчиков на дверях; - контрастное обозначение ступеней; - оснащение поверхности пола дорожками из противоскользящих покрытий; - установка опорных поручней вдоль стен; - изготовление тактильных указателей (надписей) по системе Брайля	постоянно 2-3 кв. 2018 2-3 кв. 2018 2-3 кв. 2018 2-3 кв. 2018	Щеглов А.А. Кабирова Н.Р.
2.2	Проводить анализ обеспечения Порядка действия сотрудников при оказании ситуационной помощи инвалидам в отделении практической социальной геронтологии	4 квартал 2017	Страхова Н.М. Щеглов А.А.
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. Щеглов А.А.

3. Доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников			
3.1.	Разработать новую форму стандартных ответов, касающихся разъяснений для разных категорий потенциальных клиентов	до 01.02.2018	Дубовцева Н.А.
3.2	Провести обучающие (повторные) 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 услугах, оздоровительных программах, культурно-массовых мероприятиях	ежеквартально и/или по мере необходимости	Страхова Н.М. Дубовцева Н.А.

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.		
Страхова Н.М.		
Тихомиров К.К.		
Лопаточкина Н.В.		
Кабирова Н.Р.		
Щеглов А.А.		
Диптан А.В.		
Глотов А.В.		
Дубовцева Н.А.		