

**План работы по повышению качества оказания услуг
организациями социального обслуживания Новосибирской области, по результатам проведения независимой
оценки качества в 2017 году.**

Примерные сроки реализации мероприятий

1. Повышение открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания

п/п	Мероприятия	Сроки	Статус
1.	Отредактировать информацию об организации, размещенную на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.bus.gov.ru : - номера телефонов организации, указать в формате (383)000-00-00 или (383)00-0-00-00; - указать актуальные и корректные адреса официального сайта организации и электронной почты; - своевременно актуализировать и обновлять информацию об организации (внутренние документы, нормативные документы, планы, отчеты и т.д.)	До 15.02.2017	В работе
2.	Для повышения информационной доступности официальных сайтов организаций в сети «Интернет»:		
2.1	Рассмотреть возможность перехода сайтов организаций на общую структуру сайтов Правительства Новосибирской области.	1 квартал 2017 года	Возможность отсутствует

2.2	Обеспечить контрастность текста и динамических элементов (бегущей строки) на выбранном фоне главных страниц официальных сайтов организаций	До 15.02.2017	Возможность отсутствует
2.3	Обеспечить размещение на официальных сайтах организаций телефоны конкретных специалистов, которые могут дать полную и актуальную информацию по всем вопросам об организациях и оказываемых услугах	До 15.02.2017	Выполнено
2.4	Обеспечить размещение на официальных сайтах организаций полной и актуальной информации об организации в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной информации, на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет»	До 15.02.2017	Выполнено
3.	Для повышения информационной доступности организаций при обращении граждан по телефону:		
3.1	Обеспечить доступность дозвона в организацию по телефонам, указанным на официальных сайтах организаций для обращений граждан посредством телефонных звонков и актуальность указанных номеров телефона конкретных специалистов, которые могут дать полную информацию об организации и оказываемых услугах	До 01.03.2017	Выполнено
3.2	Организовать проведение семинаров с сотрудниками по использованию при начале разговора по телефону фразы, включающей в себя приветствие, полное наименование учреждения, ФИО и должность сотрудника	До 01.03.2017	Выполнено

4.	Для предоставления более полной информации на поступающие обращения граждан посредством электронных сервисов:		
4.1	Актуализировать указанные на официальных сайтах организаций адреса электронной почты, обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса организации, назначить конкретного сотрудника, ответственного за работу с обращениями граждан на электронную почту организации, своевременность и полноту подготавливаемых ответов	До 15.02.2017	Выполнено. Ответственный: Заместитель директора Зябрев А.А.
4.2	Сохранить оперативность ответов на обращения в учреждения посредством электронной почты	Постоянно	Выполнено
4.3	Разработать возможную структуру ответа на электронное обращение, в которую можно включить информацию о перечне оказываемых услуг, перечне необходимых документов, категории и возраста обслуживаемых, платности или бесплатности оказания услуг, а также контактных данных (ФИО и телефон конкретного специалиста, адрес электронной почты)	До 01.03.2017 совместно с министерством социального развития Новосибирской области	В работе
4.4	Обеспечить подготовку наиболее полных ответов, с предоставлением информации и разъяснений по заданным вопросам	Постоянно	Выполнено
4.5	При подготовке ответов давать не только ссылку на сайт организации, 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. Повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в организациях социального обслуживания

1.	Определить возможные пути следования до учреждений и установить указатели с четким видимым шрифтом	2 квартал 2017 года	Выполнено*
2.	Установить информационные таблички с наименованием организации на входные зоны ограждения прилегающей территории	2 квартал 2017 года	Выполнено*
3.	Провести работу по улучшению доступности для всех категорий клиентов, в том числе для маломобильных и передвигающихся на колясках (рекомендуется руководствоваться СП 59.133.30.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001), обеспечить соответствие по следующим параметрам:	3 квартал 2017 года	Выполнено*
3.1	угол подъема пандусов		Выполнено*
3.2	отсутствие препятствий для пользования пандусом на прилегающих дорожках, тротуарах и площадках		Выполнено*
3.3	оснащение пандусов перилами		Выполнено*
3.4	наличие достаточного места на площадке пандуса перед входной дверью для инвалидной коляски		Выполнено*
3.5	наличие выступов в начале и конце перил		Выполнено*
3.6	наличие поручней		Выполнено*
3.7	завершение поручней скруглениями		Выполнено*
3.8	наличие отрегулированных доводчиков на входных дверях		Выполнено*

3.9	выделение контрастной маркировкой первой и последней ступени лестницы (проступь и часть подступенка) в соответствии с п.5.2.31 СП 59.133.30.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001		Выполнено
3.10	предусмотреть оснащение поверхностей пола дорожками из противоскользящих покрытий		Выполнено*
3.11	наличие обозначений расположения санитарных комнат для клиентов		Выполнено
3.12	соответствие размеров санитарных комнат и их оснащения для маломобильных категорий граждан и людей, передвигающихся на колясках, и при выявлении несоответствия провести расширение и переоборудование помещений, если есть такая возможность		Выполнено*
3.13	наличие в санитарных комнатах на унитазах стульчаков и там, где они отсутствуют, установить		Выполнено
3.14	размещение дополнительно зеркал на уровень, доступный для всех групп населения, в том числе людям, передвигающимся на колясках, детям и людям с нестандартным ростом, либо установить зеркала на доступном уровне для всех групп населения (например: под наклоном)		В работе
3.15	в санитарно-гигиенических помещениях установку дополнительных раковин таким образом, чтобы они были доступны для всех категорий клиентов, в том числе людей, передвигающихся на колясках, детям и людям с нестандартным ростом		Выполнено*

3.16	оснащение окон санитарно-гигиенических помещений, особенно первых этажей зданий шторами или пленочными покрытиями, наклеенными на стекло, защищающими от прямого просмотра		Выполнено
3.17	удобный уровень места установки и высоты кнопки вызова специалиста для людей, передвигающихся на колясках		Выполнено*
3.18	размещение информационных стендов в помещениях организации на высоту 0,9-1,7 метров от уровня пола, доступную для всех категорий клиентов, информация на стендах должна быть выполнена контрастным шрифтом и размером, доступным для чтения		Выполнено
4.	рассмотреть возможность оборудовать помещения организаций специальными средствами для получателей услуг с нарушениями слуха и зрения (аудио и видео информаторами)	2017 год	Выполнено*

(*) – согласно паспортам доступности учреждения

3. Доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников

1.	Провести обучающие семинары с сотрудниками, непосредственно работающими с клиентами, направленные на повышение доброжелательного и вежливого общения, более чуткому отношению к их просьбам и пожеланиям	1 квартал 2017 года	В работе
----	--	------------------------	----------

4. Удовлетворенность качеством оказания услуг

1.	Провести анализ данных, полученных в результате анкетирования клиентов, и учесть при планировании деятельности организаций	1 квартал 2017 года	В работе
----	--	------------------------	----------

7. ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

Мероприятие	Сроки	Ответственный
- на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.bus.gov.ru номер телефона учреждения указан в виде 38326349813832634971, необходимо изменить номер телефона на формат (383)26-3-49-81, (383)26-3-49-71;	02.2017	Зябрев А.А.
- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;	Выполнено	Зябрев А.А.
- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;	03.2017	Стародубцев А.Н.

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

Мероприятие	Сроки	Отвественный
- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31);	02.2017	Гужев А.В.
- в санитарных комнатах установить на унитазы стульчаки там, где они не установлены;	03.2017	Стародубцев А.Н.

- в санитарно-гигиенических помещениях, особенно первых этажей зданий, оснастить окна шторами или пленочными покрытиями, наклеенными на стекло;	02.2017	Стародубцев А.Н.
- в санитарно-гигиенических помещениях разместить дополнительно зеркала на уровень, доступный для всех категорий клиентов, в том числе людей, передвигающихся на колясках и людям с нестандартным ростом, либо установить зеркала на доступном для всех клиентов уровне (например: под наклоном).	03.2017	Стародубцев А.Н.