

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУ СО НСО «Областной
комплексный центр
социальной адаптации граждан»


В.Н. Тарасенко
«16» января 2017г.

ПЛАН
работы на 2017 год по повышению качества оказания услуг ГАУ СО НСО
«Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»

1. Повышение открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания

п/п	Мероприятия	Сроки	Ответственные лица
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	Главный инженер Причина А.В.
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	До 15.02.2017	Главный инженер Причина А.В.

	организаций		
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	Главный инженер Причина А.В.
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	Начальник аналитическо-правового отдела Накоржевый С.А.
4.2	Сохранить оперативность ответов на обращения в учреждения посредством	Постоянно	Зав. отделением

	электронной почты		Молодавский А.В.
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 министерство м социального развития Новосибирско й области	Зав. отделением Молодавский А.В.
4.4	Обеспечить подготовку наиболее полных ответов, с предоставлением информации и разъяснений по заданным вопросам	Постоянно	Зав. отделением Молодавский А.В., Фарафонтова Т.В., Сизиков С.А.
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	Зав. отделением Молодавский А.В., Фарафонтова Т.В., Сизиков С.А.

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	Главный инженер Причина А.В. *
2.	Установить информационные таблички с наименованием организации на входные зоны ограждения прилегающей территории	2 квартал 2017 года	Главный инженер Причина А.В. *
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	3 квартал 2017 года	Главный инженер Причина А.В. *

	сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001), обеспечить соответствие по следующим параметрам:	
3.1	угол подъема пандусов	Главный инженер Причина А.В. *
3.2	отсутствие препятствий для пользования пандусом на прилегающих дорожках, тротуарах и площадках	Главный инженер Причина А.В. *
3.3	оснащение пандусов перилами	Главный инженер Причина А.В. *
3.4	наличие достаточного места на площадке пандуса перед входной дверью для инвалидной коляски	Главный инженер Причина А.В. *
3.5	наличие выступов в начале и конце перил	Главный инженер Причина А.В. *
3.6	наличие поручней	Главный инженер Причина А.В. *
3.7	завершение поручней скруглениями	Главный инженер Причина А.В. *
3.8	наличие отрегулированных доводчиков на входных дверях	Главный инженер Причина А.В. *
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	Главный инженер Причина А.В.
3.10	предусмотреть оснащение поверхностей пола дорожками из противоскользящих покрытий	Главный инженер Причина А.В.

			*
3.11	наличие обозначений расположения санитарных комнат для клиентов		Главный инженер Причина А.В.
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		Главный инженер Причина А.В.*
3.13	наличие в санитарных комнатах на унитазах стульчаков и там, где они отсутствуют, установить		Главный инженер Причина А.В.
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)		Главный инженер Причина А.В.
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		Главный инженер Причина А.В.*
3.16	оснащение окон санитарно-гигиенических помещений, особенно первых этажей зданий шторами или пленочными покрытиями, наклеенными на стекло, защищающими от прямого просмотра		Главный инженер Причина А.В.
3.17	удобный уровень места установки и высоты кнопки вызова специалиста для людей, передвигающихся на колясках		Главный инженер Причина А.В.*
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		Главный инженер Причина А.В.
4.	рассмотреть возможность оборудовать помещения организаций специальными средствами для получателей услуг с	2017 год	Главный инженер Причина

	средствами для получателей услуг с нарушениями слуха и зрения (аудио и видео информаторами)		Причина А.В.*
--	---	--	------------------

(*) – 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	Зав. отделением Молодавский А.В., Фарафонтова Т.В., Сизиков С.А.
----	--	------------------------	--

4. Удовлетворенность качеством оказания услуг

1.	Провести анализ данных, полученных в результате анкетирования клиентов, и учесть при планировании деятельности организаций	Ежеквартальн о	Начальник аналитическо- правового отдела Накоржевый С.А.
----	--	-------------------	---

Методист



О.А. Баркова