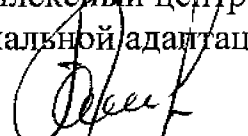


УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГАУ СО НСО «Областной  
комплексный центр  
социальной адаптации граждан»

  
В.Н. Тарасенко  
«17» августа 2017г.

**Отчет  
об исполнении Планов работы по повышению качества оказания услуг в  
ГАУ СО НСО «ОКЦСАГ»**

**1. Повышение открытости и доступности информации об  
организациях социального обслуживания**

п/п	Мероприятия	Отметка об исполнении
1.	Отредактировать информацию об организации, размещенную на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> : - 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.)	Выполнено
2.	<b>Для повышения информационной доступности официальных сайтов организаций в сети «Интернет»:</b>	
2.1	Рассмотреть возможность перехода сайтов организаций на общую структуру сайтов Правительства Новосибирской области.	Отсутствует возможность
2.2	Обеспечить контрастность текста и динамических элементов (бегущей строки) на выбранном фоне главных страниц официальных сайтов организаций	Выполнено
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	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	Выполнено

	«Интернет»	
3.	<b>Для повышения информационной доступности организаций при обращении граждан по телефону:</b>	
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	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	Выполнено
4.	<b>Для предоставления более полной информации на поступающие обращения граждан посредством электронных сервисов:</b>	
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	Выполнено
4.2	Сохранить оперативность ответов на обращения в учреждения посредством электронной почты	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)	Выполнено
4.4	Обеспечить подготовку наиболее полных ответов, с предоставлением информации и разъяснений по заданным вопросам	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	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	Выполнено
----	--	-----------

2.	Установить информационные таблички с наименованием организации на входные зоны ограждения прилегающей территории	Выполнено
3.	Провести работу по улучшению доступности для всех категорий клиентов, в том числе для маломобильных и передвигающихся на колясках по следующим параметрам (рекомендуется руководствоваться СП 59.133.30.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001):	Выполнено
3.1	угол подъема пандусов	
3.2	отсутствие препятствий для пользования пандусом на прилегающих дорожках, тротуарах и площадках	
3.3	оснащение пандусов перилами	
3.4	наличие достаточного места на площадке пандуса перед входной дверью для инвалидной коляски	
3.5	наличие выступов в начале и конце перил	
3.6	наличие поручней	
3.7	завершение поручней скруглениями	
3.8	наличие отрегулированных доводчиков на входных дверях	
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	
3.10	предусмотреть оснащение поверхностей пола дорожками из противоскользящих покрытий	
3.11	наличие обозначений расположения санитарных комнат для клиентов	
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	
3.13	в санитарных комнатах обеспечить наличие стульчаков на унитазах;	
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)	
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	
3.16	оснащение окон санитарно-гигиенических помещений, особенно первых этажей зданий шторами или пленочными покрытиями, наклеенными на стекло, защищающими от прямого просмотра	
3.17	удобный уровень места установки и высоты кнопки вызова специалиста для людей, передвигающихся на колясках	
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	
4.	рассмотреть возможность оборудовать помещения организаций специальными средствами для получателей услуг с нарушениями слуха и зрения (аудио и видео информаторами)	Не выполнено

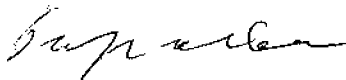
### 3. Доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников

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	Выполнено
----	--	-----------

### 4. Удовлетворенность качеством оказания услуг

1.	Провести анализ данных, полученных в результате анкетирования клиентов, и учесть при планировании деятельности организаций	Выполнено
----	--	-----------

Методист



О.А. Баркова