



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАСУ НСО «ОДМ»

К.Н. Сантрапинский

« 7 » февраля 2017г.

План работы по повышению качества оказания услуг государственным автономным стационарным учреждением Новосибирской области «Областной Дом милосердия» на 2017 год

п/п	Мероприятия	Сроки	Ответственный
1.	Повышение открытости и доступности информации		
1.	Отредактировать информацию об учреждении, размещенную на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.bus.gov.ru : - номера телефонов учреждения указать в формате (383)341-47-10; (383)341-38-78 - своевременно актуализировать и обновлять информацию об организации (внутренние документы, нормативные документы, планы, отчеты и т.д.)	До 15.02.2017	бухгалтер Калужина О.В.
2.	<i>Для повышения информационной доступности официальных сайтов учреждения в сети «Интернет»:</i>		
2.1	Рассмотреть возможность перехода сайта учреждения 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 официального сайта учреждения	До 15.02.2017	Заместитель директора Кириенко В.В.
2.3	Обеспечить размещение на официальном сайте учреждения телефоны конкретных специалистов, которые могут дать полную и актуальную информацию по всем вопросам об учреждении и оказываемых услугах	До 15.02.2017	Делопроизводитель Фатьянова О.А.
2.4	Обеспечить размещение на официальном сайте ГАСУ НСО «ОДМ» полной и актуальной информации об учреждении в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной информации, на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет»	До 15.02.2017	Делопроизводитель Фатьянова О.А.
3.	<i>Для повышения информационной доступности организаций при обращении граждан по телефону:</i>		

3.1	Обеспечить доступность дозвона в учреждение по телефонам, указанным на официальном сайте для обращений граждан посредством телефонных звонков и актуальность указанных номеров телефона конкретных специалистов, которые могут дать полную информацию об учреждении и оказываемых услугах	До 01.03.2017	Делопроизводитель Фатьянова О.А.
3.2	Организовать проведение семинаров с работниками по использованию при начале разговора по телефону фразы, включающей в себя приветствие, полное наименование учреждения, ФИО и должность	До 01.03.2017	Заместитель директора Кириенко В.В.
4.	Для предоставления более полной информации на поступающие обращения граждан посредством электронных сервисов:		
4.1	Актуализировать указанные на официальном сайте учреждения адреса электронной почты, обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса учреждения, назначить конкретного сотрудника, ответственного за работу с обращениями граждан на электронную почту учреждения, своевременность и полноту подготавливаемых ответов	До 15.02.2017	Заместитель директора Кириенко В.В.
4.2	Сохранить оперативность ответов на обращения в учреждение посредством электронной почты	Постоянно	Делопроизводитель Фатьянова О.А.
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	Заместитель директора Кириенко В.В. Заведующий (по социально- медицинским услугам) Тарасенко Е.М.
4.4	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	Делопроизводитель Фатьянова О.А.

2.	Повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в организациях социального обслуживания		
1.	<i>Определить возможные пути следования до учреждений и установить указатели с четким видимым шрифтом</i>	2 квартал 2017 года	Заместитель директора Кириенко В.В.
2.	<i>Установить информационные таблички с наименованием организации на входные зоны ограждения прилегающей территории</i>	2 квартал 2017 года	Заместитель директора Кириенко В.В.

