



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАСУ НСО «ОДМ»

К.Н. Сантрапинский

« 29 » 2018г.

План работы по повышению качества оказания услуг государственным автономным стационарным учреждением Новосибирской области «Областной Дом милосердия» на 2018 год

п/п	Мероприятия	Сроки	Ответственный
Повышение открытости и доступности информации			
1.	- своевременно актуализировать и обновлять информацию об организации (внутренние документы, нормативные документы, планы, отчеты и т.д.)	постоянно	Секретарь директора Фатьянова О.А
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 2018 года	Возможность отсутствует
2.2	Поддерживать на официальном сайте учреждения актуальность информации о телефонах конкретных специалистов, которые могут дать полную и информацию по всем вопросам об учреждении и оказываемых услугах	постоянно	Секретарь директора Фатьянова О.А
2.3	Обеспечивать 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»	постоянно	Секретарь директора Фатьянова О.А
3.	<i>Для повышения информационной доступности организаций при обращении граждан по телефону:</i>		
3.1	Обеспечивать 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	постоянно	Секретарь директора 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 и корректному обращению с обратившимися за информацией гражданами	До 01.03.2018	Заместитель директора Кириенко В.В.

4.	<i>Для предоставления более полной информации на поступающие обращения граждан посредством электронных сервисов:</i>		
4.1	Следить за актуальностью указанного на официальном сайте учреждения адреса электронной почты, обеспечивать рабочее состояние электронного почтового адреса учреждения.	постоянно	Заместитель директора Кириенко В.В.
4.2	Сохранить оперативность ответов на обращения в учреждение посредством электронной почты	Постоянно	Секретарь директора Фатьянова О.А
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	Секретарь директора Фатьянова О.А

Удовлетворенность качеством оказания услуг			
1.	Провести анализ данных, полученных в результате анкетирования клиентов, и учесть при планировании деятельности организаций	постоянно	Заведующий медицинской частью Тарасенко Е.М.
2.	Проводить внутренний контроль качества предоставления услуг	постоянно	Постоянно действующая комиссия по контролю качества