

**Отчет о проведении мероприятий в рамках повышения качества работы по предоставлению социальных услуг в ГАУ
НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов» в I полугодии 2017 года**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Исполнение в соответствии с утвержденными показателями, характеризующими результат выполнения мероприятия
I	Повышение доступности информации об учреждении				
1	Создание альтернативной версии официального сайта для слабовидящих	Общие рекомендации для всех учреждений социального обслуживания по итогам независимой оценки Министерства социального развития НСО	I полугодие 2017 года	Сенкевич Ю.В. – заместитель директора по общим вопросам Петеримов Е.И. – программист	Исполнено. Создана альтернативная версия официального сайта учреждения доступная для людей с ослабленным зрением.
2	Разработка методических рекомендаций по общему структурному наполнению официального сайта учреждения	Общие рекомендации для всех учреждений социального обслуживания по итогам независимой оценки Министерства социального развития НСО	I полугодие 2017 года	Сенкевич Ю.В. – заместитель директора по общим вопросам Петеримов Е.И. – программист	Исполнено. Оформлены и используются методические рекомендации на основании требований, предъявляемых к наполнению официального сайта в соответствии с 442-ФЗ.
3	Регулярная проверка материалов, размещенных на сайте, с целью недопущения орфографических ошибок в публикуемых материалах	Общие рекомендации для всех учреждений социального обслуживания по итогам независимой оценки Министерства социального развития НСО	По мере публикации новых материалов	Сенкевич Ю.В. – заместитель директора по общим вопросам Петеримов Е.И. – программист	Исполнено. Проводятся регулярные проверки на отсутствие грамматических ошибок в публикуемых материалах.
4	Регулярный контроль сроков статуса ссылок с целью	Общие рекомендации для всех учреждений	По мере разработки	Сенкевич Ю.В. – заместитель директора по	Исполнено. В указанном периоде не допускалось

	недопущения затягивания статуса «в разработке»	социального обслуживания по итогам независимой оценки Министерства социального развития НСО	новых материалов и ссылок на них	общим вопросам	применение статуса «в разработке» сроком более 2 месяцев.
5	Регулярный контроль актуальности информации о специалистах, которые могут предоставить информацию по телефону	Общие рекомендации для всех учреждений социального обслуживания по итогам независимой оценки Министерства социального развития НСО	По мере внесения изменений в деятельность учреждения	Сенкевич Ю.В. – заместитель директора по общим вопросам Петеримов Е.И. – программист	Исполнено. Регулярный контроль актуальности информации на сайте, особенно телефоны и ФИО специалистов, а также область их компетенции.
6	Актуализации информации в разделе «независимая оценка качества оказания услуг»	Общие рекомендации для всех учреждений социального обслуживания по итогам независимой оценки Министерства социального развития НСО	До 01.06.2017	Сенкевич Ю.В. – заместитель директора по общим вопросам Петеримов Е.И. – программист	Исполнено. В разделе «независимая оценка качества оказания услуг» размещена информация по состоянию на первое полугодие 2017 года.
7	Регулярное обновление информации о количестве свободных мест в учреждении	Рекомендации по итогам мониторинга сайтов в рамках независимой оценки Министерства социального развития НСО	Еженедельно	Верховод Т.А. – специалист по социальной работе Петеримов Е.И. – программист	Исполнено. Информация о наличии свободных мест оформляется еженедельно по средам.
8	Оперативное размещение на официальном сайте информации о предписаниях контрольно-надзорных органов и отчетов об исполнении предписаний	Рекомендации по итогам мониторинга сайтов в рамках независимой оценки Министерства социального развития НСО	По мере получения предписаний	Сенкевич Ю.В. – заместитель директора по общим вопросам Петеримов Е.И. – программист	В I полугодии 2017 года проверки в учреждении не проводились, предписания отсутствуют.
9	Регулярный контроль настроек электронной почты	Рекомендации по итогам мониторинга сайтов в рамках независимой	Еженедельно	Петеримов Е.И. – программист	Исполнено. Работа электронной почты проверяется ежедневно в

		оценки Министерства социального развития НСО			режиме on-line.
10	Создание вкладки отзывов о качестве социального обслуживания для посетителей сайта	Рекомендации по итогам мониторинга сайтов в рамках независимой оценки Министерства социального развития НСО	До 01.07.2017	Петеримов Е.И. – программист	Исполнено. Посетители сайта имеют возможность оставить отзыв о качестве социального обслуживания в учреждении.
11	Размещение информации о порядке обращения в независимые службы или государственные органы власти (местного самоуправления) для подачи жалоб на качество оказания социальных услуг (порядок действий, адреса, сроки рассмотрения жалоб, форма получения ответа и т.п.)	Рекомендации по итогам мониторинга сайтов в рамках независимой оценки Министерства социального развития НСО	До 01.07.2017	Турбин М.Г. – ведущий юрисконсульт Верховод Т.А. – специалист по социальной работе Петеримов Е.И. – программист	Исполнено. Посетители сайта получают информацию о порядке подачи жалоб на качество социальных услуг.
III	Повышение открытости и качества обратной связи				
1	Формирование стандартных алгоритмов беседы по телефону по первичным запросам информации об услугах для специалистов	Общие рекомендации для всех учреждений социального обслуживания по итогам независимой оценки Министерства социального развития НСО	До 01.06.2017	Сенкевич Ю.В. – заместитель директора по общим вопросам Верховод Т.А. – специалист по социальной работе	Исполнено. Специалисты, отвечающие на первичные запросы информации, дают полную информацию об услугах.
2	Обеспечение оперативного ответа при обращении граждан на электронные сервисы	Общие рекомендации для всех учреждений социального обслуживания по итогам независимой оценки Министерства социального развития	По мере поступления обращений	Сенкевич Ю.В. – заместитель директора по общим вопросам Верховод Т.А. – специалист по социальной работе	Исполнено. Ответы гражданам на обращения, поступившие по электронным каналам связи предоставляются в течение 2 дней с момента получения обращения.

		НСО			
3	Организация основных маршрутов в окрестностях учреждения и размещение дополнительной информации по пути следования маршрутов	Общие рекомендации для всех учреждений социального обслуживания по итогам независимой оценки Министерства социального развития НСО	До 31.12.2017	Сенкевич Ю.В. – заместитель директора по общим вопросам	Срок исполнения – октябрь, ноябрь 2017 года.
IV	Выполнение рекомендаций, сформированных с учетом пожеланий получателей услуг				
1	Контроль проведения культурно-массовых мероприятий	Рекомендации с учетом пожеланий, выявленных при анкетном опросе	Постоянно в течение года	Сенкевич Ю.В. – заместитель директора по общим вопросам Верховод Т.А. – специалист по социальной работе	Исполнено. Культурные мероприятия проводятся в учреждении не менее 6-8 раз в месяц.

Директор ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»

Л.Д. Пугачева