

УТВЕРЖДАЮ
Министр труда и социальной защиты
населения Новгородской области
А.В. Тимофеева

(подпись)

(дата)

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
областным автономным учреждением социального обслуживания
«Валдайский комплексный центр социального обслуживания»
на 2019 год

(отделение социального обслуживания на дому, отделение приема граждан и предоставления срочных социальных услуг, отделение профилактики безнадзорности и социальной помощи семье и детям, г. Валдай, ул. Труда, дом 5, корп. 2)

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
III. Доступность услуг для инвалидов					
отсутствие адаптированных лифтов на 2 этаж здания	проведение обследования здания как объекта социальной инфраструктуры с последующим утверждением плана поэтапного доведения его доступности до уровня требований законодательства	апрель 2019 года	Майорова Е.Н., директор	Направлено письмо на администрацию Валдайского района о рассмотрении технической возможности устройства лифта в здании учреждения	В ответном письме администрации муниципального района от 18.03.2019 извещается об отсутствии возможности устройства лифтовой шахты, которая

					не предусмотрена изначально для конструкций данных зданий
доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (97 % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	проведение анкетирования получателей услуг - инвалидов с целью выявления уровня удовлетворенности доступностью для инвалидов услуг организации	апрель 2019 года	Севостьянова Е.В., специалист по социальной работе	Опрошено 60 получателей услуг-инвалидов. Доля получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг – 100% от общего числа опрошенных	30.04.2019
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (99 % от общего числа опрошенных получателей услуг)	1. проведение анализа жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением;	март 2019 года	Майорова Е.Н., директор	Мониторинг сайта учреждения, Книги жалоб, телефонных и письменных обращений	31.03.2019
	2. организация и проведение занятий в «Школе социального работника», в том числе по развитию деловых и профессиональных качеств работников;	ежемесячно	Родионова В.В., специалист по социальной работе	С апреля по декабрь включительно проведено 9 занятий по плану	03.04.2019 17.04.2019 15.05.2019 18.09.2019 02.10.2019 16.10.2019 13.11.2019 04.12.2019 18.12.2019
	3. проведение Дня открытых дверей;	сентябрь 2019 года	Майорова Е.Н., директор	В рамках Дня открытых дверей проведено 34 мероприятия, в которых приняло участие 248 человек. Заполнено 60 анкет обратной связи. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию	27.09.2019

	4. организация школы «Советы пожилому человеку и его семье»	апрель 2019 года	Родионова В.В., специалист по социальной работе	родственникам и знакомым, - 100% Разработано Положение о Школе. Проведено 16 занятий по плану работы	26.04.2019 30.04.2019 14.05.2019 29.05.2019 25.06.2019 27.06.2019 06.08.2019 16.08.2019 12.09.2019 20.09.2019 09.10.2019 23.10.2019 13.11.2019 20.11.2019 11.12.2019 18.12.2019
--	---	------------------	---	--	--

(стационарное отделение, Валдайский район, д. Ивантеево, ул. Озерная, д. 23)

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
III. Доступность услуг для инвалидов					
отсутствие адаптированных лифтов на 2 этаж	проведение обследования здания организации как объекта социальной инфраструктуры с последующим утверждением плана поэтапного доведения его доступности до уровня требований законодательства	апрель 2019 года	Майорова Е.Н., директор	Направлено письмо на администрацию Валдайского района о рассмотрении технической возможности устройства лифта в здании учреждения	В ответном письме администрации муниципального района от 18.03.2019 извещается об отсутствии возможности устройства

					лифтовой шахты, которая не предусмотрена изначально для конструкций данных зданий
отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	установка аудиовизуальной информационной системы	июнь 2019 года	Майорова Е.Н., директор	Установлена информационная система «Бегущая строка»	08.05.2019
отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	установка табличек с дублированием надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	апрель 2019 года	Майорова Е.Н., директор	Установлено 25 табличек с дублированием надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	08.05.2019