УТВЕРЖДАЮ:

Директор МБУ «КЦСОН»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.П. Мухин

«20»января 2019 г.

**ПЛАН**

**По устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг.**

**Муниципальное бюджетное учреждение города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Первомайского района**

**На 2019 год**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Недостатки выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Наименование мероприятий 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 | |
| **1.Открытость и доступность информации об организации** | | | | | | | | | |
| На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;  - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;  - о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. | Ежеквартально на официальном сайте организации обеспечивать своевременное размещение информации. | | До 29.03.2019г.  до 29.06.2019г.  до 29.09.2019г.  до 29.12.2019г. | Заведующая организационно методического отделения  Юркина Оксана Дмитриевна | | | Информация размещена на официальном сайте учреждения: <http://social.novo-sibirsk.ru/SiteKCSON/prvKCSON/SitePages/default.aspx> | Февраль 2019г. | |
| **II.Комфортность условий предоставления услуг** | | | | | | | | | |
| **1.** Обеспечить выделение контрастной маркировкой первой и последней ступени лестницы крыльца входа в здания, а также порогов и препятствий внутри основного здания по ул.4-ой Пятилетки, д. 28а и в отделении реабилитации детей и подростков с ограниченными умственными и физическими возможностями «Водолей» по ул. Пихтовая, д. 2а. | | Приобретение и установка кнопки вызова «Универсал», стационарного приемника со звуковой, световой и текстовой индексацией, мини-пандусов, Дооснащение оборудованием для маломобильных граждан беспроводной системой вызова помощника «Пульсар-3», контрастной ленты для ступеней и дверей, антискользящей тактильной разметки, наклейки на дверь «Желтый круг». Крючки, алюминиевые углы-пороги, тактильных знаков и тактильные пиктограммы, таблички, информационный стенды в зданиях с плоско-выпуклыми надписями, по ул. 4-Пятилетки 28а; ул. Пихтовая 2а; ул. Шмидта 6/1 | 2019г. | Директор  Мухин Сергей Петрович | | | В УСПН подана информация о необходимых финансовых затратах на период 2019-2021г.г. | Декабрь 2019 г. | |
| **2.** Обеспечить устранение заломов ковровых покрытий в отделениях реабилитации детей и подростков с ограниченными умственными и физическими возможностями «Водолей» по ул. Пихтовая, д. 2а | | Устранение заломов ковровых покрытий в отделении реабилитации детей и подростков с ограниченными умственными и физическими возможностями «Водолей» по ул. Пихтовая, д. 2а | 2019г. | Заведующая отделением «Водолей»  Калабина Елена Владимировна | | | Заломы устранены (загнутый край обрезан на 6 см по всей длине коврового покрытия, края оверложены, ковровое покрытие по всему периметру плотно прилегает к полу (края коврового покрытия закреплены с изнаночной стороны к полу двусторонним скотчем). | Февраль 2019 г. | |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | | | | | | |
| **1.** Установить кнопку вызова специалиста снаружи на входе в здания по ул.4-ой Пятилетки, д. 28а. | | Приобретение и установка кнопки вызова «Универсал», стационарного приемника со звуковой, световой и текстовой индексацией, мини-пандусов, Дооснащение оборудованием для маломобильных граждан беспроводной системой вызова помощника «Пульсар-3», контрастной ленты для ступеней и дверей, антискользящей тактильной разметки, наклейки на дверь «Желтый круг». Крючки, алюминиевые углы-пороги, тактильных знаков и тактильные пиктограммы, таблички, информационный стенды в зданиях с плоско-выпуклыми надписями, по ул. 4-Пятилетки 28а; ул. Пихтовая 2а; ул. Шмидта 6/1 | 2019 г. | Директор  Мухин Сергей Петрович | | | В УСПН подана информация о необходимых финансовых затратах на период 2019-2021г.г.  Кроме того заявка с сопроводительным письмом передана в  «ЦТНиРМТБМУССП».  письмо от 22.03.2019  № 02-22/280 | Решение «ЦТНиРМТБМУССП».  стационарная кнопка не целесообразна, в виду больших финансовых затрат. | |
| **2**. Выделить контрастной маркировкой кнопку вызова персонала на входе в отделение реабилитации детей и подростков с ограниченными умственными и физическими возможностями «Водолей» по ул. Пихтовая, д. 2а. | | Приобретение и установка кнопки вызова «Универсал», стационарного приемника со звуковой, световой и текстовой индексацией, мини-пандусов, Дооснащение оборудованием для маломобильных граждан беспроводной системой вызова помощника «Пульсар-3», контрастной ленты для ступеней и дверей, антискользящей тактильной разметки, наклейки на дверь «Желтый круг». Крючки, алюминиевые углы-пороги, тактильных знаков и тактильные пиктограммы, таблички, информационный стенды в зданиях с плоско-выпуклыми надписями, по ул. 4-Пятилетки 28а; ул. Пихтовая 2а; ул. Шмидта 6/1 | 2019г. | Директор  Мухин Сергей Петрович | | | В УСПН подана информация о необходимых финансовых затратах на период 2019-2021г.г.  Кроме того заявка с сопроводительным письмом передана в  «ЦТНиРМТБМУССП».  письмо от 22.03.2019  № 02-22/280 | Решение «ЦТНиРМТБМУССП».  стационарная кнопка не целесообразна, в виду больших финансовых затрат. | |
| **3.** Оборудовать перилами лестницу и входной пандус в здание по ул.4-ой Пятилетки, д. 28а. | | Устройство козырьков над входными группами и окончание работ по устройству пандуса, ремонт крылец по ул. 4-Пятилетки 28а | 2021г. | Директор  Мухин Сергей Петрович | | | В УСПН подана информация о необходимых финансовых затратах на период 2019-2021г.г.  Имеется сметный расчёт на 174,500 руб. от 02.2020 года. | Работы будут выполнены до 09.2020 года | |
| **4.** Переоборудовать уклон входного пандуса в соответствии с нормативам в основном здании по ул.4-ой Пятилетки, д. 28а. | | Устройство козырьков над входными группами и окончание работ по устройству пандуса, ремонт крылец по ул. 4-Пятилетки 28а | 2021г. | Директор  Мухин Сергей Петрович | | | В УСПН подана информация о необходимых финансовых затратах на период 2019-2021г.г. Составляются дефектные ведомости, для определения объемов работ до 01.04.2020. Передача дефектных ведомостей на осметчивание в МКУ «ЦТНиРМТБМУССП». | По мере финансирования | |
| **5.** Выделить контрастной маркировкой обозначения санитарных помещений в отделение реабилитации детей и подростков с ограниченными умственными и физическими возможностями «Водолей» по ул. Пихтовая, д. 2а. | | Приобретение и установка кнопки вызова «Универсал», стационарного приемника со звуковой, световой и текстовой индексацией, мини-пандусов, Дооснащение оборудованием для маломобильных граждан беспроводной системой вызова помощника «Пульсар-3», контрастной ленты для ступеней и дверей, антискользящей тактильной разметки, наклейки на дверь «Желтый круг». Крючки, алюминиевые углы-пороги, тактильных знаков и тактильные пиктограммы, таблички, информационный стенды в зданиях с плоско-выпуклыми надписями, по ул. 4-Пятилетки 28а; ул. Пихтовая 2а; ул. Шмидта 6/1 | 2019г. | Директор  Мухин Сергей Петрович | | | В УСПН подана информация о необходимых финансовых затратах на период 2019-2021г.г. | Декабрь 2019 г. | |
| **6.** Рассмотреть возможность переоборудовать межкомнатные пороги в соответствии с нормативами в отделение реабилитации детей и подростков с ограниченными умственными и физическими возможностями «Водолей» по ул. Пихтовая, д. 2а. | | Приобретение и установка кнопки вызова «Универсал», стационарного приемника со звуковой, световой и текстовой индексацией, мини-пандусов, Дооснащение оборудованием для маломобильных граждан беспроводной системой вызова помощника «Пульсар-3», контрастной ленты для ступеней и дверей, антискользящей тактильной разметки, наклейки на дверь «Желтый круг». Крючки, алюминиевые углы-пороги, тактильных знаков и тактильные пиктограммы, таблички, информационный стенды в зданиях с плоско-выпуклыми надписями, по ул. 4-Пятилетки 28а; ул. Пихтовая 2а; ул. Шмидта 6/1 | 2019г. | Директор  Мухин Сергей Петрович | | | В УСПН подана информация о необходимых финансовых затратах на период 2019-2021г.г.  Поиск технического решения совместно с МКУ «ЦТНиРМТБМУССП». | По мере финансирования | |
| 7. Отрегулировать трансляцию без задержки информационного слайд-ролика на мониторе около администратора. | |  | 2019г. | Заведующая отделением «Рябинушка» Колесникова Наталья Борисовна | | | Отрегулирована трансляция без задержки информационного слайд-ролика на мониторе около администратора в отделении реабилитации инвалидов «Рябинушка», ул. Шмидта 6/1 | Март 2019г. | |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | | | | | | | | | |
| -- | | Внимательно относится к клиентам и быть вежливыми, устанавливать более понимающие взаимоотношения. | **--** | Директор  Мухин Сергей Петрович | | | **--** | | **--** |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | | | | | |
| **1.** Рассмотреть вопросы по улучшению доступности для клиентов на инвалидных колясках, провести проверку доступности с привлечением в качестве эксперта инвалида – колясочника. Составить перечень мер по решению этого вопроса. | | Проверка доступности объекта с привлечением в качестве эксперта инвалида-колясочника. Составление перечня мероприятий для решения выявленных замечаний, недостатков по доступности. | 2019г. | Директор  Мухин Сергей Петрович | | Проверка доступности объекта с привлечением в качестве эксперта инвалида-колясочника. Составление перечня мероприятий для решения выявленных замечаний, недостатков по доступности. | | Февраль 2019г. | |
| **2.** Рассмотреть возможность расширения видов предоставляемых услуг и оказания социально-медицинских и социально-педагогических услуг. | |  | 2019г. | Заведующая отделением «Рябинушка» Колесникова Наталья Борисовна | | Подана заявка для приобретения оборудования для расширения видов предоставляемых услуг социально-медицинских и социально-педагогических услуг. | | По мере финансирования | |
| **3**. Рассмотреть возможность увеличения количества услуг и продолжительность их оказания (курса реабилитации). | | Конкретный состав услуг, предоставляемый в рамках курса реабилитации, определяется на основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ), нуждаемости клиента и  на основании показаний и противопоказаний учреждений здравоохранения. Продолжительность оказания услуг определяется на основании Приказ Министерства социального развития Новосибирской области №1446 от 23.12.2014 об утверждении Стандартов социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг. | - | - | | - | | - | |
| **4**. Рассмотреть возможность введения ставки юриста или предоставления информации о том, где клиенты могут получать бесплатную юридическую помощь. | | Предоставление информации клиентам о возможности получения бесплатной юридической помощи в организациях города Новосибирска | 2019г. | Директор  Мухин Сергей Петрович | | Информации и телефон о получении бесплатной юридической помощи клиентам размещена на стенде «Информация» . | | В течении года, по мере изменения информации | |
| **5**. Выделить отдельное помещение для массажа в отделении реабилитации инвалидов «Рябинушка». | |  |  | Директор  Мухин Сергей Петрович | | В настоящее время выделение отдельного помещения для массажа не предоставляется возможным из-за отсутствия дополнительной площади в отделении.  На перспективу запланировано расширение отделения, в том числе и отдельный кабинет для массажа. | | По мере финансирования | |