

Об итогах независимой оценки качества

В соответствии с Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» в ноябре 2018 года в МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ермаковский» была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг (далее НОК). По результатам независимой оценке качества и устранения, выявленных недостатков, был разработан план мероприятий.

ПЛАН по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

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
I. Открытость и доступность информации об организации					
1.Пересмотреть интерфейс сайта. При переходе в версию для слабовидящих все разделы смещаются в центр.	Выравнивание по центру при переходе в версию для слабовидящих, особенность данного шаблона. Свою функцию версии для слабовидящих она выполняет и соответствует ГОСТУ.	-	Кузьмина Н.В. зам. директора		
2. В основной версии сайта на синем фоне голубой текст становится незаметным, пересмотреть цветовую	Проведена работа в сторону улучшения и комфортного восприятия по изменению цветовой палитры.	-	Кузьмина Н.В. зам. директора	Проведена работа в сторону улучшения и комфортного восприятия по изменению цветовой палитры.	Февраль 2019г. выполнено

палитру.					
2. Добавить запись на получение услуги через официальный сайт организации.	Данная электронная запись на сайте учреждения имеется. На момент проверки также была в наличии. Находится на главной строке в ОБРАТНОЙ СВЯЗИ.	-	Кузьмина Н.В., зам.директора	Данная электронная запись на сайте учреждения имеется. На момент проверки также была в наличии. Находится на главной строке в ОБРАТНОЙ СВЯЗИ	Выполнено
II. Комфортность условий предоставления услуг					
1.Добавить информацию на стенды: о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре.	Перечисленная информация находится и находилась на момент проверки в свободном доступе и размещена на стендах.	-	зам. директора Кузьмина Н.В.	Перечисленная информация находится и находилась на момент проверки в свободном доступе и размещена на стендах.	Выполнено
III. Доступность услуг для инвалидов					
1.Требуется установить: - адаптированный лифт; - поручни; -для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию;	Установка лифта невозможна по техническим причинам. Установить поручни на входной лестнице для маломобильных групп населения Установить звуковую и зрительную информацию. Приобретение и установка тифлосурдопереводчика с помощью скайпа и приобретение бегущей строки для зрительной информации по предоставляемым услугам.	- До конца 2019 года II – квартал 2019 года	директор Гусакова Т.В. Директор Гусакова Т.В. директор Гусакова Т.В.	Поручни установлены не были по причине отсутствия денежных средств.	Не выполнено Выполнено

-недостающие надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию, выполненную рельефно-точечным шрифтом Брайля;	Заказать и установить недостающие знаки и другую текстовую и графическую информацию со шрифтом Брайля.	II- квартал 2019 года	директор Гусакова Т.В.		Выполнено
-расширить дверные проемы не менее 90 см,	Расширение дверных проемов невозможно по техническим причинам (здание старинной постройки и реконструкции не подлежит).	-	Директор Гусакова Т.В.		
убрать пороги;	Пороги на входных дверях (2 штуки) оборудовать переносными пандусами, так как убрать их не представляется возможным.	В течение 2019 года	Директор Гусакова Т.В.		
-приобрести сменные кресла-коляски;	Сменные кресла-коляски имеются	-	Директор Гусакова Т.В.		Выполнено
-оборудовать сан.-гигиен. помещение для инвалидов;	Отсутствует техническая возможность.	-	Директор Гусакова Т.В.		
-оборудовать входную группу подъемной платформой;	Отсутствует техническая возможность.	-	Директор Гусакова Т.В.		
-установить специальные фотолюминесцентные знаки для инвалидов.	Установить фотолюминесцентные знаки.	II- квартал 2019 года	Директор Гусакова Т.В.	Приобретены и установлены противоскользящие полосы.	Выполнено

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Замечания отсутствуют					
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Замечания отсутствуют					

Кроме того по результатам независимой оценке качества и устранения, выявленных недостатков в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг сообщаем следующее:

1. По первому пункту были даны рекомендации о проведении разъяснительных работ с социальными работниками по видам социальных услуг и т.д.

С социальными работниками ежемесячно проводятся собрания, учебы, приглашаются специалисты из различных ведомств и учреждений. Проводятся индивидуальные консультации. План работы с социальными работниками имеется. Также проводятся еженедельные планерки со специалистами по социальной работе и ежемесячные собрания со специалистами участковой социальной службой.

2. По вопросу рассмотрения возможности увеличения перечня социальных услуг, в том числе: колка дров; парикмахер на дому поясняем: Согласно Устава, учреждение имеет право на осуществление деятельности, приносящий дополнительный доход. В связи с этим администрацией Ермаковского района было принято постановление, где были утверждены перечень и тарифы на дополнительные платные услуги, не входящие в перечень гарантированных услуг. Среди них есть услуга по стрижке, которая пользовалась спросом среди населения. В 2016 году было оказано 76 услуг по стрижке волос, в 2017 – 66 услуг. В 2018 году к сожалению обращений по данной услуги не было. Что касается услуги «колка дров», социальные работники по мере необходимости получателям услуг, выступают в качестве посредников, и ищут исполнителей для выполнения данной услуги.

3. По поводу рекомендаций организаций экскурсий, в том числе в Ергаки, поясняем следующее.

На базе МБУ «КЦСОН «Ермаковский» для пожилых и инвалидов работает клуб «Сияние» и университет «Серебряный возраст», в функции которых включены выездные мероприятия, в том числе и в природный парк «Ергаки». Кроме того, в парк «Ергаки» вывозим также и детей-инвалидов. Так например, в 2018 году специалистами был разработан проект трекинг-маршрут по природному парку «Ергаки», который был оценен на краевом уровне и был успешно реализован. Три семьи с детьми –инвалидами прошли маршрут до Висячего камня, итого всего 7 человек приняли участие в летнем трекинге- маршруте. В 2019-2020 году планируется увеличить количество заездов и участников.

4. Доступность услуг для инвалидов. Здание, в котором находится МБУ «КЦСОН «Ермаковский», старой постройки, совершенно не предусмотрено для инвалидов. Для доступности получения услуг для инвалидов требуется: установить адаптированный лифт, установить поручни, расширить дверные проемы, убрать пороги, оборудовать санитарную комнату, то есть полностью сделать реконструкцию здания, либо поменять на другое более приспособленное и доступное для инвалидов помещение.

В адрес администрации Ермаковского района были неоднократно направлены письма о предоставлении другого помещения. Но на сегодняшний день ситуация не изменилась.