**C:\Users\Саенкова\Desktop\01.03.2021\Независимая оценка 2021\Общественный совет\План по устранению недостатков НОК 2021 1 л.tif**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | - об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;  - об обжаловании решения, действия или бездействия должностных лиц и специалистов учреждения;  - о перечне категорий заявителей. | психоневрологический интернат» |  |
| Обновить буклеты об организации социального обслуживания с информацией о предоставляемых услугах. | Все организации | 1 квартал 2022 года |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  телефона;  электронной почты;  электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  раздела "Часто задаваемые вопросы";  технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | На сайте учреждения разместить анкету для опроса граждан или гиперссылки на нее. | ГБУ КО «Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГКУ КО «Жиздринский психоневрологический интернат» ГБУ КО «Медынский психоневрологический интернат» ГКУ КО «Калужский областной центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» | 1 квартал 2022 года |
| На сайте учреждения создать раздел «Часто задаваемые вопросы» | ГКУ КО «Калужский областной центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» | 1 квартал 2022 года |
| На сайте учреждения разместить информацию о проведении независимой оценки качества в 2018 году (рейтинг, количественные результаты независимой оценки, социологический отчет, планы по устранению выявленных недостатков, отчеты о выполнении планов по устранению выявленных недостатков). | ГБУ КО «Кировский психоневрологический интернат» | 1 квартал 2022 года |
| На сайте учреждения разместить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году (рейтинг, планы по устранению выявленных недостатков, отчеты о выполнении планов по устранению выявленных недостатков). | Все учреждения | План - до 1 марта 2022 года;  отчеты 1 раз в 6 месяцев (до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом) |
|  | II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:  наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);  наличие и доступность питьевой воды;  наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  санитарное состояние помещений организаций;  транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);  доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.). | Приобрести и установить кулеры с питьевой водой в местах общего пользования (холлы). | ГКУ КО «Калужский областной центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» | 1 полугодие 2022 года |
|  | III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | | | |
| 3.1. | Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:  оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);  наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  наличие сменных кресел-колясок;  наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. | Обеспечить травмобезопасное исполнение завершающих горизонтальных частей поручней лестницы, удлиненных на 0,3 м относительно марша. | ГБУ КО «Нагорновский психоневрологический интернат», ГКУ КО «Калужский областной центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»,  ГКУ КО «Жиздринский психоневрологический интернат», ГБУ КО «Тарусский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 2022 - 2023 годы |
| Оборудовать бортики высотой не менее 0,05 м по продольным краям маршей пандусов для предотвращения соскальзывания трости или ноги. | ГБУ КО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ КО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 2022 год |
| Выделить место для стоянки автотранспорта посетителей вблизи от входа в организацию, но не далее 50 м. | ГБУ КО «Кировский психоневрологический интернат» | 2022 - 2023 годы |
| Установить знак парковки автотранспорта для инвалидов и маркировки на асфальте. | ГКУ КО «Жиздринский психоневрологический интернат», ГБУ КО «Кировский психоневрологический интернат» | 2022 - 2023 годы |
| Нанести разметку места для стоянки (парковки) автомобилей для инвалидов. Размер парковочного места 6,0x3,6 м; ширина боковых подходов к автомобилям инвалидов на креслах-колясках должна быть не менее 2,5 м. | ГБУ КО «Нагорновский психоневрологический интернат», ГБУ КО «Кировский психоневрологический интернат», ГКУ КО «Калужский областной центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»,  ГКУ КО «Жиздринский психоневрологический интернат», ГБУ КО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ КО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 2022 - 2023 годы |
| Обеспечить от места для стоянки (парковки) автомобилей для инвалидов хотя бы один доступный пешеходный подход к основным пешеходным коммуникациям на территории учреждения и до входа в учреждение, в том числе для людей, передвигающихся на кресло-колясках. | ГБУ КО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ КО «Кировский психоневрологический интернат», ГКУ КО «Жиздринский психоневрологический интернат», ГБУ КО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГКУ КО «Калужский областной центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» | 2022 - 2023 годы |
| Обеспечить наличие крючков для костылей и других принадлежностей в кабине уборных сбоку от унитаза. | ГБУ КО «Нагорновский психоневрологический интернат», ГБУ КО «Кировский психоневрологический интернат», ГКУ КО «Калужский областной центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»,  ГБУ КО «Центр содействия семейному воспитанию имени Попова В.Т.»,  ГБУ КО «Тарусский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ КО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 2022 год |
| Оборудовать санузел для инвалидов на кресло-колясках (предусмотреть пространство рядом с унитазом шириной не менее 0,8 м для размещения кресла-коляски) | ГКУ КО «Жиздринский психоневрологический интернат» | 2022 год |
| Оборудовать душевую ручным душем, настенными поручнями, обеспечить нескользкое покрытие, отсутствие порогов для подъезда кресло-коляски. | ГБУ КО «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 2022 год |
| Обеспечить возможность проезда в душевую на кресло-коляске. | ГБУ КО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов»,  ГКУ КО «Жиздринский психоневрологический интернат», ГБУ КО «Центр содействия семейному воспитанию имени Попова В.Т.» | 2022 - 2023 годы |
| Оборудовать душевые ручным душем, резиновыми ковриками с ребристой поверхностью, переносным или закрепленным на стене складным сиденьем, расположенным на высоте не более 0,48 м от уровня пола. Глубина и длина сиденья не менее 0,5 м. | ГБУ КО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов»,  ГБУ КО «Центр содействия семейному воспитанию имени Попова В.Т.»,  ГКУ КО «Калужский областной центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»,  ГБУ КО «Кировский психоневрологический интернат», ГБУ КО «Медынский психоневрологический интернат», ГБУ КО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 2022 - 2023 годы |
| Установить в мужских туалетах писсуары на высоте от пола не более 0,4 м (или вертикальной формы) | ГБУ КО «Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов»,  ГБУ КО «Реабилитационный центр для инвалидов «Калужский реабилитационное – образовательный комплекс», ГБУ КО «Нагорновский психоневрологический интернат», ГБУ КО «Сухиничский дом-интернат для престарелых и инвалидов»,  ГБУ КО «Медынский психоневрологический интернат» ГБУ КО «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»,  ГБУ КО «Ильинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»,  ГБУ КО «Тарусский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ КО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов»,  ГБУ КО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГКУ КО «Жиздринский психоневрологический интернат», ГБУ КО «Центр содействия семейному воспитанию имени Попова В.Т.» | 2022 - 2023 годы |
| Оборудовать жилые комнаты и замкнутые пространства (туалетные комнаты) кнопками вызова персонала. | ГБУ КО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ КО «Кировский психоневрологический интернат», ГКУ КО «Калужский областной центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»,  ГБУ КО «Центр содействия семейному воспитанию имени Попова В.Т.»,  ГБУ КО «Ильинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»,  ГБУ КО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 2022 - 2023 годы |
| Обеспечить наличие сменных кресел-колясок. | ГБУ КО «Центр содействия семейному воспитанию имени Попова В.Т.» | 2022 год |
| Обеспечить наличие стационарных и откидных опорных поручней, поворотных или откидных сидений. | ГБУ КО «Центр содействия семейному воспитанию имени Попова В.Т.» | 2022 - 2023 годы |
| 3.2. | Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;  помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;  наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | Обеспечить наличие технических средств информирования, ориентирования и сигнализации, обеспечивающих идентификацию мест и возможность получения услуги (установить видеоинформаторы для лиц с нарушением слуха, аудиоинформаторы для лиц с нарушением зрения, звуковые ориентиры перед входом в туалет, столовый зал, актовый зал, кабинеты для предоставления социальных услуг) | ГКУ КО «Полотняно-Заводской детский дом-интернат для умственно отсталых детей»,  ГБУ КО «Кировский психоневрологический интернат», ГКУ КО «Калужский областной центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»,  ГКУ КО «Жиздринский психоневрологический интернат», ГБУ КО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ КО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов»,  ГБУ КО «Тарусский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ КО «Ильинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»,  ГБУ КО «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»,  ГБУ КО «Сухиничский дом-интернат для престарелых и инвалидов»,  ГБУ КО «Нагорновский психоневрологический интернат»,  ГБУ КО «Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов». | 2022 - 2023 годы |
| Установить тактильные ориентиры (тактильные таблички, тактильные указатели, тактильные направляющие и пр.) | ГБУ КО «Тарусский дом-интернат для престарелых и инвалидов»,  ГКУ КО «Калужский областной центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»,  ГБУ КО «Центр содействия семейному воспитанию имени Попова В.Т.» | 2022 год |
| Установить информационные таблички перед входами во внутренние помещения, в которых оказываются услуги, с указанием номера и назначения помещения. | ГБУ КО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ КО «Кировский психоневрологический интернат» | 2022 год |
| Обеспечить наличие тактильно-контрастных напольных указателей перед пандусами. | ГБУ КО «Центр содействия семейному воспитанию имени Попова В.Т.» | 2022 - 2023 годы |
| Обеспечить наличие визуальных ориентиров на всем пути движения до места оказания услуги для лиц с нарушением слуха. | ГБУ КО «Центр содействия семейному воспитанию имени Попова В.Т.»,  ГКУ КО «Калужский областной центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» | 2022 год |
| Заключить соглашение со сторонней организацией на оказание услуг по сурдопереводу (онлайн сурдопереводу) либо принять в штат сотрудника, обученного русскому жестовому языку. | ГКУ КО «Полотняно-Заводской детский дом-интернат для умственно отсталых детей»,  ГБУ КО «Кировский психоневрологический интернат», ГКУ КО «Калужский областной центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»,  ГКУ КО «Жиздринский психоневрологический интернат», ГБУ КО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ КО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов»,  ГБУ КО «Ильинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»,  ГБУ КО «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»,  ГБУ КО «Сухиничский дом-интернат для престарелых и инвалидов»,  ГБУ КО «Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1 квартал 2022 года |
| IV. Показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации | | | | |
| 4.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ((работники приемного отделения, прочие работники) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Актуализировать локальные акты организаций, устанавливающие порядок приема гражданина в учреждение, включив в него беседу специалиста об условиях проживания в учреждении, знакомством с правилами внутреннего распорядка, распорядком дня, беседу с психологом. | Все организации | 1 квартал 2022 года |
| Оснастить приемно-карантинные отделения телевизорами | Все организации, имеющие приемно-карантинные отделения | 1 полугодие 2022 года |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги | Обеспечить формирование системы обучения персонала, которая должна стать основой корпоративной этики общения, направленной на повышение компетенций персонала и повышение культуры общения с получателями социальных услуг (разработать планы обучения сотрудников всех категорий, занятых в предоставлении социальных услуг, в том числе в рамках внедрения системы долговременного ухода) | Все организации | Планы разработать  Декабрь 2021 года,  Декабрь 2022 года,  Декабрь 2023 года,  Отчеты 1 раз в 6 месяцев (до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом) |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Проводить сервировку столов, обеспечить замену металлических тарелок и пластмассовых стаканов на посуду из небьющегося стекла, в том числе для лиц, проживающих в отделениях милосердия | ГБУКО «Кировский психоневрологический интернат» | 1 полугодие 2022 года |