







## Дальнейшие шаги

**Совместно с партнерскими организациями разработать план обучения волонтеров** с целью совершенствования их навыков в предоставлении услуг таким образом, при котором оказание данных услуг осуществлялось бы с уважением, являлось бы последовательным и информированным, а также учитывало бы культурные особенности участников. Конкретные действия: Разработать приоритетный перечень предметов с их полным описанием и расписанием. Предоставить рекомендации по периодичности проведения занятий, графику повторного проведения предмета (ежегодно, только один раз, и т.д.), временному ограничению для завершения предмета со дня начала волонтерской работы, классификации предметов на обязательные и необязательные. Адаптировать программы подготовки для обучения онлайн в зависимости от их содержания, ресурсов и времени. Разработать цепочку обратной связи, чтобы позволить волонтерам и общественным партнерам распознавать возникающие потребности в обучении. Распознать пробелы в обучении и по необходимости разработать/изучить/предоставить новые планы обучения. Собирать и обмениваться передовым опытом по приему на работу сотрудников и волонтеров, компетентных в вопросах культурных различий.  
*Ответственный: Линн Шеммер-Веллоу (Lynn Schemmer-Valleau). Внутренняя область воздействия: Подготовка поставщиков услуг, техническая поддержка, контроль за исполнением договора.*



**Улучшить понимание того, соответствует ли качество услуг и техническое состояние заведений, попадающих под действие Закона об американцах с ограниченными возможностями (ADA), необходимым нормам** для того, чтобы устранить барьеры, с которыми сталкиваются лица с ограниченными возможностями, а также потенциальные риски, имеющие отношение к потребителям, сотрудникам и округу в целом. Включить основные элементы оказания услуг, соответствующие закону ADA в процесс контроля за исполнением договора и включить соответствующий текст в очередной запрос предложения системы общественного обслуживания Отдела по обслуживанию престарелых, лиц с ограниченными возможностями и ветеранов войны относительно того, как агентство-заявитель собирается решать вопросы, связанные с доступностью для людей с ограниченными возможностями в своем заведении, чтобы иметь возможность предоставить полный доступ к своим услугам для всех потребителей. *Ответственный: Ли Жирард (Lee Girard). Внутренняя область воздействия: Контроль за исполнением договора, запрос предложения, защита.*



**Провести внутренний анализ программы общественного транспорта, предоставляемой общественными службами** для того, чтобы определить

пробелы в оказании услуг, обеспечить равенство между спросом и реальным использованием в рамках всей системы, а также разработать и рациональнее координировать использование ресурсов. *Ответственный: Джеки Тейт (Jackie Tate). Внутренняя область воздействия: Объем обязательств договора, контроль за исполнением договора, запрос предложения, защита.*

➔ **Предоставить стандартизированные инструменты оценки** наряду с необходимым обучением, которые могли бы быть использованы подрядчиками во время сессий для обсуждения или опроса потребителей с целью получить последовательную и достоверную информацию об опыте потребителей и определить пробелы или неудовлетворенные потребности, существующие в системе общественного обслуживания Отдела по обслуживанию престарелых, лиц с ограниченными возможностями и ветеранов войны. Обменяться сравнительными результатами для отслеживания тенденций и направлений для совершенствования процессов как внутри системы - среди подрядчиков - так и для общества в целом. *Ответственный: Элизабет О'Нил (Elizabeth O'Neill). Внутренняя область воздействия: Объем обязательств договора, техническая поддержка, контроль за исполнением договора, защита.*

➔ **Оценивать сквозь призму равенства и расширения прав и возможностей** все существующие правила и процессы, используемые при предоставлении переведенного печатного материала для того, чтобы обеспечить равный доступ к программам, услугам и информации в рамках всей системы общественного обслуживания. *Ответственный: Ребекка Миллер (Rebecca Miller). Внутренняя область воздействия: Техническая поддержка, защита.*