

**Общественный совет по независимой оценке качества услуг, предоставляемых
Государственным бюджетным учреждением «Дом-интернат для престарелых и инвалидов
«Зеленый город» (далее – Общественный совет учреждения)**



Распоряжение Правительства Нижегородской области от 10.09.2013 г. № 1844 – р «О формировании в Нижегородской области независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги». Приказ Министерства социальной политики Нижегородской области от 17.10. 2013 г. № 806 «Об общественном совете по независимой оценке качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания». Приказ Министерства социальной политики Нижегородской области от 14.07.2014 г. № 282 «О создании Общественных советов по независимой оценке качества услуг Государственных бюджетных (казенных) учреждений социального обслуживания». Приказ Государственного бюджетного учреждения «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Зеленый город» от 12.08.2014 г. № 55 «О создании Общественного совета по независимой оценке качества услуг, предоставляемых ГБУ «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Зеленый город»».

Общественный совет учреждения является постоянно действующим органом при ГБУ «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Зеленый город»

Основные цели деятельности:

- проведение независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг;
 - повышение открытости и доступности информации о деятельности учреждения и предоставляемых социальных услугах;
 - повышение качества работы учреждения и предоставляемых услуг.
- Основные задачи:
- подготовка материалов по вопросам проведения независимой оценки качества предоставляемых учреждением социальных услуг;
 - выявление, обобщение и анализ общественного мнения о качестве предоставляемых учреждением социальных услуг;
 - подготовка предложений по повышению качества предоставления учреждением социальных услуг;
 - участие в разработке планов мероприятий по улучшению качества предоставляемых учреждением социальных услуг.

Основные функции:

- изучение рейтинга учреждения на сайте www.bus.gov.ru;
- изучение показателей, характеризующих работу учреждения, в соответствии с перечнем показателей для проведения независимой оценки качества предоставляемых

учреждениями социального обслуживания услуг;

- организация и проведение опросов (анкетирования) получателей социальных услуг (законных представителей и иных граждан);
- изучение статистических материалов, материалов средств массовой информации, общественного мнения о качестве работы учреждения и предоставляемых учреждением социальных услуг;
- систематизация выявленных в деятельности учреждения проблем;
- сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности учреждения с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;
- осуществление расчета интегральной оценки качества работы учреждения;
- разработка предложений по повышению качества предоставления учреждением социальных услуг;
- оформление результатов проведения независимой оценки качества работы учреждения и предоставляемых учреждением социальных услуг;
- представление информации и результатов проведения независимой оценки качества работы учреждения и предоставляемых учреждением социальных услуг в Общественный совет по независимой оценке качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания, созданный при министерстве социальной политики Нижегородской области.

Заседания Общественного совета учреждения проводятся по мере необходимости, но не реже 1 раза в квартал.



**Государственное бюджетное учреждение
«Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Зеленый город»**

ПРИКАЗ

« 12 » августа 2014г.

№ 55

**О создании Общественного совета по независимой оценке качества услуг, предоставляемых ГБУ
«Дом-интернат «Зеленый город»**

Во исполнение приказа Министерства социальной политики Нижегородской области от 14.07.2014г. № 282 «О создании Общественных советов по независимой оценке качества услуг Государственных бюджетных (казенных) учреждений социального обслуживания»

Приказываю:

1. Создать при Государственном бюджетном учреждении «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Зеленый город» Общественный совет по независимой оценке качества услуг.
2. Утвердить состав Общественный совет по независимой оценке качества услуг предоставляемых ГБУ «Дом-интернат «Зеленый город» (приложение № 1).
3. Утвердить Положение об Общественном совете по независимой оценке качества услуг, предоставляемых ГБУ «Дом-интернат «Зеленый город» (приложение № 2).
4. Назначить секретарем Общественного совета по независимой оценке качества услуг предоставляемых ГБУ «Дом-интернат «Зеленый город» – психолога Заплатину Клавдию Викторовну.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Л.Е.Торгашева

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
ГБУ «Дом-интернат
«Зеленый город»
от «12 августа 2014 года №55

Положение

об Общественном совете по независимой оценке качества услуг, предоставляемых ГБУ «Дом-интернат «Зеленый город»

1. Общие положения

Настоящее положение определяет основные задачи, права, порядок формирования и деятельности Общественного совета по независимой оценке качества услуг ГБУ «Дом-интернат «Зеленый город» (далее – Общественный совет учреждения).

1.1. Общественный совет учреждения является постоянно действующим органом при ГБУ «Дом-интернат «Зеленый город» (далее – учреждение).

1.2. Основными целями деятельности Общественного совета учреждения являются:

- проведение независимой оценки качества предоставляемых учреждением социальных услуг;

- повышение открытости и доступности информации о деятельности учреждения и предоставляемых социальных услугах;

- повышение качества работы учреждения и предоставляемых услуг.

1.3. Общественный совет учреждения в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Нижегородской области, приказами министерства социальной политики Нижегородской области, а также настоящим Положением.

2. Основные задачи и функции Общественного совета учреждения

2.1. Основными задачами Общественного совета учреждения являются:

- подготовка материалов по вопросам проведения независимой оценки качества предоставляемых учреждением социальных услуг;

- выявление, обобщение и анализ общественного мнения о качестве предоставляемых учреждением социальных услуг;

- подготовка предложений по повышению качества предоставления учреждением социальных услуг;

- участие в разработке планов мероприятий по улучшению качества предоставляемых учреждением социальных услуг.

2.2. Основными функциями Общественного совета учреждения являются:

- изучение рейтинга учреждения на сайте www.bus.gov.ru;

- изучение показателей, характеризующих работу учреждения, в соответствии с перечнем показателей для проведения независимой оценки качества предоставляемых учреждениями социального обслуживания услуг;
- организация и проведение опросов (анкетирования) получателей социальных услуг (законных представителей и иных граждан);
- изучение статистических материалов, материалов средств массовой информации, общественного мнения о качестве работы учреждения и предоставляемых учреждением социальных услуг;
- систематизация выявленных в деятельности учреждения проблем;
- сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности учреждения с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;
- осуществление расчета интегральной оценки качества работы учреждения;
- разработка предложений по повышению качества предоставления учреждением социальных услуг.
- оформление результатов проведения независимой оценки качества работы учреждения и предоставляемых учреждением социальных услуг;
- представление информации и результатов проведения независимой оценки качества работы учреждения и предоставляемых учреждением социальных услуг в Общественный совет по независимой оценке качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания, созданный при министерстве социальной политики Нижегородской области.

3. Права Общественного совета учреждения

3.1. Общественный совет учреждения имеет право:

- запрашивать и получать в установленном порядке от директора учреждения информацию, документы, материалы по вопросам проведения независимой оценки качества работы учреждения и предоставляемых учреждением социальных услуг;
- проводить опрос (анкетирование) клиентов учреждения, их законных представителей и иных граждан о качестве работы учреждения и предоставляемых учреждением социальных услуг в соответствии с утвержденным порядком проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания;
- создавать для организации работы и рассмотрения вопросов, отнесенных к своей компетенции, рабочие группы.

4. Порядок формирования Общественного совета учреждения

4.1. Общественный совет учреждения формируется на основе добровольного участия граждан в его деятельности.

4.2. Количественный состав Общественного совета учреждения составляет не менее 5 человек.

4.3. Персональный состав Общественного совета учреждения формируется из числа представителей общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, других заинтересованных организаций.

Состав Общественного совета учреждения утверждается приказом учреждения.

При формировании персонального состава Общественного совета учреждения должно быть обеспечено отсутствие конфликта интересов в отношении членов Общественного совета учреждения.

4.4. Члены Общественного совета учреждения исполняют свою деятельность на общественных началах.

4.5. Член Общественного совета учреждения может выйти из состава Общественного совета учреждения на основании письменного заявления.

4.6. Состав Общественного совета учреждения подлежит ротации не реже одного раза в три года на основании оценки работы членов Общественного совета учреждения. Порядок оценки работы членов Общественного совета учреждения и порядок ротации состава определяется Общественным советом учреждения.

5. Порядок работы Общественного совета учреждения

5.1. На первом заседании Общественного совета учреждения из его состава избирается председатель Общественного совета учреждения и заместитель председателя Общественного совета учреждения.

5.2. Председатель Общественного совета учреждения:

- утверждает план работы, повестку заседания и список лиц, приглашенных на заседание Общественного совета учреждения;

- организует работу Общественного совета учреждения и председательствует на его заседаниях;

- подписывает протоколы заседаний и иные документы. Исходящие из Общественного совета учреждения;

- взаимодействует с учреждением по вопросам реализации решений Общественного совета учреждения;

- осуществляет иные полномочия по организации деятельности Общественного совета учреждения.

5.3. Заместитель Общественного совета учреждения:

- председательствует на заседаниях Общественного совета учреждения в случае отсутствия председателя Общественного совета учреждения;

- участвует в организации работы Общественного совета учреждения;

- осуществлять иные полномочия в рамках деятельности Общественного совета учреждения.

5.4. Члены Общественного совета учреждения имеют право:

- вносить предложения по формированию повестки заседаний Общественного совета учреждения;

- вносить предложения в план работы Общественного совета учреждения;

- участвовать в подготовке материалов к заседаниям Общественного совета учреждения;

- высказывать особое мнение по вопросам, рассматриваемым на заседаниях Общественного совета учреждения;

- осуществлять иные полномочия в рамках деятельности Общественного совета учреждения.

5.5. Для обеспечения деятельности Общественного совета учреждения назначается секретарь Общественного совета учреждения из числа специалистов учреждения.

Секретарь Общественного совета учреждения не является членом Общественного совета учреждения.

5.6. Секретарь Общественного совета учреждения:

- уведомляет членов Общественного совета учреждения о дате и времени предстоящего заседания;

- готовит проекты решений Общественного совета учреждения и иных документов, исходящих из Общественного совета учреждения;

- взаимодействует со структурными подразделениями учреждения по вопросам организационно-технического и информационного сопровождения деятельности Общественного совета учреждения.

5.7. Общественный совет учреждения осуществляет свою деятельность в соответствии с планом своей работы на очередной календарный год.

5.8. Заседания Общественного совета учреждения проводятся по мере необходимости, но не реже 1 раза в квартал.

5.9. Члены Общественного совета учреждения лично участвуют в заседаниях Общественного совета учреждения.

5.10. Заседание Общественного совета учреждения считается правомочным, если в нем участвует не менее половины членов Общественного совета учреждения.

5.11. Решения Общественного совета учреждения по вопросам, рассматриваемым на его заседаниях, принимаются открытым голосованием простым большинством голосов.

5.12. При равенстве голосов членов Общественного совета учреждения голос председателя Общественного совета учреждения (его заместителя в случае отсутствия председателя) является решающим.

5.13. Решения, принятые на заседаниях Общественного совета учреждения имеют рекомендательный характер, оформляются протоколами заседания Общественного совета учреждения, копии которых представляются в учреждение в течение 7 дней со дня заседания Общественного совета учреждения.

5.14. Члены Общественного совета учреждения, не согласные с принятыми на заседаниях решениями, могут письменно изложить свое особое мнение, которое приобщается к протоколу заседания.

5.15. Организационно-техническое обеспечение деятельности Общественного совета учреждения осуществляется учреждением.

ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ № 1

Общественного совета по независимой оценке качества услуг, предоставляемых клиентам в ГБУ «Дом-интернат «Зеленый город»

29 августа 2014 года
11.00-12.30

Актовый зал государственного бюджетного учреждения «Дом-интернат Зеленый город»

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Мякишева Вера Владиславовна	Заместитель председателя Совета Женщин Нижегородского района г. Нижнего Новгорода
Дроздова Валентина Константиновна	Член Нижегородского районного отделения общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов
Пахомов Олег Николаевич	Член президиума Нижегородского районного отделения общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов г. Нижнего Новгорода
Плотникова Инна Михайловна	Председатель Нижегородской районной общественной организации «Защита прав жертв политических репрессий»
Устинкина Валентина Ивановна	Член правления Нижегородской районной общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»
Заплатаина Клавдия Викторовна	Секретарь Общественного совета

ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ № 2

Общественного совета по независимой оценке качества услуг, предоставляемых клиентам в ГБУ «Дом интернат «Зеленый город»

25 сентября 2014 года

Актовый зал государственного бюджетного учреждения «Дом-интернат Зеленый город»

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Председатель :

Мякишева
Вера Владиславовна

Заместитель председателя Совета Женщин
Нижегородского района г. Нижнего Новгорода

Члены комиссии:

Дроздова
Валентина Константиновна

Член Нижегородского районного отделения общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов

Пахомов
Олег Николаевич

Член президиума Нижегородского районного отделения общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов г. Нижнего Новгорода

Плотникова
Инна Михайловна

Председатель Нижегородской районной общественной организации «Защита прав жертв политических репрессий»

Устинкина
Валентина Ивановна

Член правления Нижегородской районной общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»

Секретарь:

Заплатина
Клавдия Викторовна

Психолог ГБУ «Дом-интерната «Зеленый город»

ПОВЕСТКА ДНЯ

1. Подведение итогов анкетирования по критериям и показателям независимой оценки качества работы ГБУ «Дом-интернат «Зеленый город» (в опросе приняли участие 71 человек).
2. Подготовить предложения по усовершенствованию качества социальных услуг в ГБУ «Дом-интернат «Зеленый город».

РЕШЕНИЕ

1. Утвердить отчет по результатам формирования независимой оценки качества работы ГБУ «Дом-интернат «Зеленый город» (приложение №1).
2. Утвердить предложения по усовершенствованию качества социальных услуг учреждение:
 - Оформить зал психологической разгрузки и организовать групповые занятия по релаксации, арттерапии.
 - Увеличить количество информационных материалов об учреждении и повысить информированность об оказываемых услугах. Разместить на стенде учреждения.
 - Расширить взаимодействие с общественными и молодежными организациями в целях улучшения качества услуг и разнообразия культурных мероприятий.

Проголосовали «ЗА» - единогласно.

Председатель общественного совета

Мякишева В. В.

Члены комиссии

Дроздова В.К.

Пахомов О.Н.

Плотникова И.М.

Устинкина В.И.

Секретарь заседания

Заплатина К. В.

ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ № 3

Общественного совета по независимой оценке качества услуг, предоставляемых клиентам в ГБУ «Дом интернат «Зеленый город»

2 ноября 2015 года

Актный зал государственного бюджетного учреждения «Дом-интернат Зеленый город»

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Председатель :

Мякишева
Вера Владиславовна

Заместитель председателя Совета Женщин
Нижегородского района г. Нижнего Новгорода

Члены комиссии:

Дроздова
Валентина Константиновна

Член Нижегородского районного отделения общественной
организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда,
Вооруженных сил и правоохранительных органов

Пахомов
Олег Николаевич

Член президиума Нижегородского районного отделения
общественной организации ветеранов (пенсионеров)
войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных
органов г. Нижнего Новгорода

Плотникова
Инна Михайловна

Член правления Нижегородской районной общественной
организации «Всероссийское общество инвалидов»

Устинкина
Валентина Ивановна

Председатель Нижегородской районной общественной
организации «Защиты прав жертв политических
репрессий»

Секретарь:

Заплатина
Клавдия Викторовна

Психолог ГБУ «Дом-интерната «Зеленый город»

Приглашенные:

Торгашева Любовь Евгеньвна Директор ГБУ «Дом-интернат Зеленый город»

ПОВЕСТКА ДНЯ

3. Подведение итогов анкетирования по критериям и показателям независимой оценки качества работы ГБУ «Дом-интернат «Зеленый город» (в опросе приняли участие 60 человек).
4. Подготовить предложения по усовершенствованию качества социальных услуг в ГБУ «Дом-интернат «Зеленый город».
5. Отчет об исполнении решений заседания Общественного совета по независимой оценке качества услуг, предоставляемых клиентам в ГБУ «Дом интернат «Зеленый город» за 2014 год
6. Разное

Слушали:

1. Заплатину К.В. о результатах анкетирования. В анкетировании приняли участие 60 человек, из них 95,1 % дали положительную оценку качеству услуг, предоставляемых клиентам в ГБУ «Дом-интернат «Зеленый город». По критериям и показателям независимой оценки качества работы в сфере социального обслуживания, ГБУ «Дом-интернат «Зеленый город» набрал 149 баллов. из 155 баллов максимальных.

2. Мякишеву В.В., с предложениями по усовершенствованию качества социальных услуг в ГБУ «Дом-интернат «Зеленый город».

3. Торгашеву Л.Е., с отчетом о выполнении мероприятий по улучшению качества оказываемых социальных услуг за 2014 год .

- В 2014 году был открыт зал психологической разгрузки и организованы групповые занятия по релаксации, арттерапии. Увеличено количество информационных материалов об учреждении и повышена информированность об оказываемых услугах. Организовано тесное взаимодействие с общественными, молодежными организациями и волонтерским движением, в целях улучшения качества услуг и разнообразия культурных мероприятий

РЕШЕНИЕ

3. Утвердить результаты проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых ГБУ «Дом-интернат «Зеленый город» (приложение №1).
4. Утвердить предложения по усовершенствованию качества социальных услуг, предоставляемых ГБУ «Дом-интернат «Зеленый город» :
 - Своевременно информировать клиентов об изменениях и дополнениях в Федеральном законе №442-ФЗ от 28 декабря 2013 года «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»
 - Установить мобильный стенд с брошюрами информационного характера.
 - В целях коммуникативного навыка клиентов организовать компьютерные курсы для начинающих пользователей.

Проголосовали «ЗА» - единогласно.

Председатель Общественного совета

Мякишева В. В.

Члены Общественного совета

Дроздова В.К.

Пахомов О.Н.

Плотникова И.М.

Устинкина В.И.

Секретарь Общественного совета

Заплата К. В.