

**ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОБЩЕСТВЕННОЙ СОВЕТЕ
ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
«ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ»**

Структура:

1. Общие положения
2. Основные задачи и функции Общественного совета учреждения
3. Права Общественного совета учреждения
4. Порядок формирования Общественного совета учреждения
5. Порядок работы Общественного совета учреждения

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет основные задачи, права, порядок формирования и деятельности Общественного совета по независимой оценке качества предоставляемых услуг Государственного бюджетного учреждения «Центр социального развития Нижегородской области» (далее - Общественный совет учреждения).

1.2. Общественный совет учреждения является постоянно действующим органом при Государственном бюджетном учреждении «Центр социального развития Нижегородской области» (далее- Учреждение).

1.3. Основными целями деятельности Общественного совета учреждения являются:

- проведение независимой оценки качества предоставляемых учреждением услуг;
- повышение открытости и доступности информации о деятельности учреждения и предоставляемых услугах;
- повышение качества работы учреждения и предоставляемых услуг.

1.4. 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 услуг;
- выявление, обобщение и анализ общественного мнения о качестве предоставляемых Учреждением услуг;
- подготовка предложений по повышению качества предоставления Учреждением услуг;
- участие в разработке планов мероприятий по улучшению качества предоставляемых Учреждением 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 независимой оценки качества предоставляемых Учреждением услуг;
- организация и проведение опросов (анкетирования) получателей услуг (законных представителей получателей услуг и иных граждан);
- изучение статистических данных, материалов средств массовой информации, общественного мнения о качестве работы Учреждения и предоставляемых им услуг;

- мониторинг, систематизация и анализ выявленных в деятельности Учреждения проблем;
- сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности Учреждения с выявленными проблемами и ожиданиями получателей услуг;
- осуществление расчета интегральной оценки качества работы Учреждения;
- разработка предложений по повышению качества предоставления Учреждением услуг;
- оформление результатов проведения независимой оценки качества работы Учреждения и предоставляемых им услуг;
- представление информации и результатов проведения независимой оценки качества работы Учреждения и предоставляемых им 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 документы, материалы и информацию по вопросам проведения независимой оценки качества работы Учреждения и предоставляемых им услуг;
- проводить опрос (анкетирование) получателей услуг Учреждения, их законных представителей и иных граждан о качестве работы Учреждения и предоставляемых им 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 директора 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 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 председателя Общественного совета учреждения:

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

- участвует в организации работы Общественного совета учреждения;

- осуществляет 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;

- 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 год.

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.

АНКЕТА
удовлетворенности получателя услуг качеством предоставляемых услуг
в Государственном бюджетном учреждении
«Центр социального развития Нижегородской области»
(ГБУ «ЦСР НО»)

Здравствуйте, уважаемый посетитель ГБУ «ЦСР НО»!

Мы ценим Ваше мнение! Просим Вас принять участие в опросе об удовлетворенности качеством полученных Вами услуг в ГБУ «ЦСР НО». Анкета является анонимной. Ее заполнение займет у Вас 5 -7 минут.

При ответах на вопросы Вам нужно выбрать тот, который соответствует Вашему мнению. Оно будет обязательно учтено при разработке мер повышения качества обслуживания в ГБУ «ЦСР НО».

1. В который раз Вы обратились в ГБУ «ЦСР НО»:

- впервые
 повторно

2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе ГБУ «ЦСР НО» и порядке предоставления услуг:

- удовлетворен(а) полностью
 частично удовлетворен(а)
 не удовлетворен(а), так как _____

3. Удовлетворяют ли Вас (Вашего ребенка) условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления услуг? Вам (Вашему ребенку) здесь комфортно:

- удовлетворяют полностью
 частично удовлетворяют
 условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) _____

4. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой специалистов ГБУ «ЦСР НО»:

- да
 нет, так как _____

5. Считаете ли Вы, что сотрудники ГБУ «ЦСР НО» вежливы и доброжелательны:

- да, всегда и в любой ситуации
 в целом да
 нет, так как _____

6. **Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:**

- очередь на получение услуг отсутствует
 незначительный период пребывал(а) в очереди
 период ожидания длительный, а именно

7. **Удовлетворяет ли Вас (Вашего ребенка), качество оказания услуг в учреждении социального обслуживания?**

- удовлетворяет полностью
 частично удовлетворяет
 не удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет)

8. **Удовлетворяет ли Вас (Вашего ребенка) качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.):**

- удовлетворяет полностью
 частично удовлетворяет
 не удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет)

9. **Посоветуете ли Вы своим родственникам и/или знакомым обратиться в ГБУ «ЦСР НО» за получением услуг:**

- да
 нет
 пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых в ГБУ «ЦСР НО» услуг:

Дата заполнения анкеты

« ____ » _____ 20 ____ г.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ!