

УТВЕРЖДЕН

Приказом директора ГБУ СО РЦИ «Берёза»
«06» августа 2013г. № 14

ПОЛОЖЕНИЕ

об общественном совете по вопросам независимой оценки качества работы Государственного бюджетного учреждения Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Берёза»

1. Общие положения

- 1.1. Общественный совет по вопросам независимой оценки качества работы Государственного бюджетного учреждения Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Берёза» (далее - Совет) является постоянно действующим совещательным (консультативным) органом при Государственном бюджетном учреждении Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Берёза» (далее – Учреждение).
- 1.2. Совет образуется на основании приказа директора Учреждения.
- 1.3. Основной целью деятельности Совета является разработка предложений и принятие решений по вопросам независимой оценки качества работы Учреждения.
- 1.4. Совет в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, Уставом Самарской области, законами Самарской области, постановлениями и распоряжениями Губернатора Самарской области и Правительства Самарской области, Уставом и приказами Учреждения, а также настоящим Положением.

2. Задачи и функции Совета

- 2.1. Основными задачами Совета являются:- подготовка материалов по вопросам независимой оценки качества работы Учреждения;- выявление, обобщение и анализ общественного мнения о качестве работы Учреждения;- подготовка предложений по повышению качества работы Учреждения;- участие в разработке планов мероприятий по улучшению качества работы Учреждения
- 2.2. Основными функциями Совета являются:- изучение рейтинга Учреждения на сайте www.bus.gov.ru;- изучение показателей, характеризующих работу Учреждения, в соответствии с перечнем показателей для независимой оценки качества работы, утвержденных общественным советом по вопросам демографического развития и социальной защиты населения Самарской области (далее – Совет);- организация и проведение анкетирования получателей услуг и других категорий населения, с целью осуществления независимой оценки

качества работы Учреждения;- изучение материалов средств массовой информации о качестве работы Учреждения;- участие в составлении рейтинга в соответствии с достигнутыми значениями показателей в Учреждении;- участие в организации и проведении мероприятий, направленных на повышение качества работы Учреждения (конференции, круглые столы и т.д.);- разработка и внесение на рассмотрение руководства Учреждения предложений и рекомендаций в виде решений Совета.

3. Права Совета

3.1. Совет имеет право:запрашивать и получать в установленном порядке от руководства Учреждения документы, материалы и информацию по вопросам, отнесенным к его компетенции;проводить анкетирование клиентов и других категорий населения о качестве работы Учреждения в соответствии с рекомендациями общественного совета по вопросам демографического развития и социальной защиты населения Самарской области;создавать для рассмотрения вопросов, отнесенных к компетенции Совета, рабочие группы.

4. Состав, порядок формирования и организация деятельности Совета

4.1. Состав Совета формируется на основе добровольного участия в его деятельности граждан, членов общественных и профсоюзных организаций.

4.2. В состав Совета входят председатель, секретарь и представители заинтересованных общественных и профсоюзных организаций, научных учреждений, независимые эксперты, представители Учреждения. Председателем Совета не может быть руководитель учреждения.В состав Совета входят не менее 5 человек.

4.3. Председатель Совета:- осуществляет общее руководство деятельностью Совета (определяет перечень, сроки и порядок рассмотрения вопросов на заседаниях Совета);- вносит предложения по внесению изменений в персональный состав Совета;- определяет полномочия между членами Совета;- определяет и утверждает повестку дня и дату проведения заседаний в соответствии с планом деятельности Совета;- проводит заседания Совета;- подписывает протоколы заседаний Совета.В отсутствие председателя Совета его функции выполняет один из членов Совета по его поручению.

4.4. Ответственный секретарь Совета:- формирует повестку дня заседания Совета;- организует проведение заседаний Совета;- обеспечивает организацию работы с документами, рассматриваемыми на Совете;- обеспечивает рассылку и содействует размещению протоколов Совета на сайте Учреждения.

- 4.5. Совет осуществляет свою деятельность в соответствии с планом работы, принимаемым на заседании Совета и утверждаемым его председателем.
- 4.6. Заседания Совета проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в 3 месяца. Повестку дня заседания и порядок их проведения определяет председатель Совета.
- 4.7. Заседание Совета является правомочным, если на нем присутствуют более трети его членов.
- 4.8. Решения Совета принимаются простым большинством голосов присутствующих членов Совета, оформляются протоколами, которые подписываются председательствующим на заседании и ответственным секретарем Совета.
- 4.9. В случае равенства голосов решающим является голос Председателя Совета. Член Совета, несогласный с принятым решением, имеет право в письменной форме изложить особое мнение, которое прилагается к соответствующему протоколу заседания Совета.
- 4.10. Решения Совета носят рекомендательный характер.
- 4.11. Учреждение имеет право придерживаться иной позиции по рассмотренному Советом вопросу. В случае, когда решение Совета не может быть учтено, Учреждение представляет Совету мотивированное заключение на его решение.
- 4.12. Протокол ведется на каждом заседании Совета и включает следующие обязательные положения: дату и место проведения заседания; наименование и состав Совета; повестку заседания Совета, содержание рассматриваемых вопросов, материалов; решение Совета.
- 4.13. Организационное и техническое обеспечение деятельности Совета осуществляется Учреждением.

Утвержденная форма отчёта

Отчет общественного совета ГБУ СО РЦИ «Берёза» о значениях показателей и оценке

Государственное бюджетное учреждение Самарской области

«Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Береза», протокол № 1 от 08.08.2013г.

	Значение показателя за год	Количество баллов	Комментарии о значении показателя
Показатель 1			
Показатель 2			
Показатель 3			
Показатель 4			
Показатель 5			
Показатель 6			
Показатель 7			
Показатель 8			
Показатель 9			
Показатель 10			
Показатель 11			
Сумма баллов по показателям			

Проведено анкетирование _____ человек, в том числе _____ (количество по категориям)

При наличии дополнительных сведений о мониторинге – отметить в протоколе и приложить к отчету

Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса)

Предложения по улучшению качества работы учреждения

Дата _____

Подпись председателя Совета _____

общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы Государственного бюджетного учреждения Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Берёза»

08 августа 2013г.

здание ГБУ СО РЦИ «Берёза» 16.00.

Присутствовали:

Беляев Алексей Владимирович – настоятель храма в честь Святителя Николая п.г.т. Береза, председатель Совета Сафронова Светлана Александровна – председатель первичной профсоюзной организации трудового коллектива ГБУ СО РЦИ «Берёза», секретарь Совета Члены общественного совета: Тимофеев Максим Вячеславович – представитель «Ассоциация Десница», Самарская общественная организация инвалидов-колясочников» Самохина Любовь Григорьевна – председатель территориального общественного совета п. Берёза, Клименко Екатерина Павловна – представитель Самарской ВОИ – больных рассеянным склерозом (СОРС)

Приглашенные: Козлова Ирина Николаевна – директор Государственного бюджетного учреждения Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Берёза»

I. Вступительное слово о формировании независимой оценки качества работы ГБУ СО РЦИ «Береза» (директор ГБУ СО РЦИ «Берёза» - Козлова И.Н.)

1.1. Принять информацию к сведению.

II. Проведение оценки качества работы учреждения.

Решили:

2.1. Для определения оценки качества работы учреждения проводить анкетирование из числа получателей социальных услуг – 35 чел. из числа сотрудников – 10.2.2. Членам общественного

совета провести анкетирование в срок до 10 сентября 2013

года.2.3. Утвердить форму отчета по результатам формирования независимой оценки качества работы учреждения (приложение № 1)

Председатель Совета _____ Беляев А.В.

Секретарь Совета _____ Сафронова С.А.

Утвержден

Общественным советом по вопросам независимой оценки
качества работы Государственного бюджетного учреждения

Самарской области

«Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Берёза»

Протокол № 2 от 03.10.2013 г.

Отчёт Общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы ГБУ СО РЦИ «Берёза»

В целях проведения независимой оценки качества работы государственного бюджетного учреждения Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Берёза», оказывающего социальные услуги в сфере социального обслуживания, Общественный совет по вопросам независимой оценки качества работы ознакомился с деятельностью Государственного бюджетного учреждения Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Берёза» (далее – Учреждение). Изучив информацию на сайте www.bus.gov.ru, Совет констатирует, что уровень рейтинга Учреждения соответствует 1, соответственно **Показатель 1 – 10 баллов**. Изучив вопрос об открытости и доступности информации об учреждении, Совет отметил, что в газете «Комсомольская правда» каждое полугодие выходят статьи о деятельности Учреждения, ежегодно тиражируются буклеты о предоставляемых услугах. Кроме того, на сайте учреждения постоянно обновляются новости. Руководством Учреждения были представлены для ознакомления методические издания об услугах, предоставляемых Учреждением, порядке получения услуг клиентами и организации работы специалистов Учреждения, что свидетельствует о проводимой работе по информированности населения и обучению специалистов. Члены Совета ознакомились с государственным заданием Учреждения, отчётами по его выполнению, документами по осуществлению внутреннего контроля за качеством работы. Обоснованные жалобы на работу Учреждения отсутствуют. При проведении мониторинга качества социальных

услуг, предоставляемых Учреждением, были анкетированы 45 человек. Из них: 35 – получатели услуг Учреждения, 10 – персонал Учреждения. Получатели услуг – это инвалиды, имеющие неврологическую патологию (женщины до 55 лет, мужчины до 60 лет), которые являются получателями социальных услуг в Учреждении (стационарный курс реабилитации – 21 день). Персонал – это сотрудники, непосредственно оказывающие социальные услуги. Анализируя состояние информационной доступности Учреждения, Совет отметил, что в Учреждении информированию населения о предоставлении социальных услуг уделяется большое внимание: на каждом этаже Учреждения оформлены информационные стенды, ведется активная работа по продвижению информации до клиента. 97% опрошенных признали, что информированы о работе Учреждения «очень хорошо» и «хорошо». Таким образом, в целом информационное поле Учреждения можно считать хорошим, соответственно **Показатель 2 – 9 баллов**. На вопрос «Считаете ли Вы условия оказания услуг в учреждении комфортными?» 83% опрошенных ответили, что условия оказания услуг в учреждении «очень комфортные», «комфортные» и «скорее комфортные, чем не комфортные», следовательно, **Показатель № 3 - 8 баллов**. О доступности социальных услуг для населения, также основная масса опрошенных (96%) отзывалась как о «доступных». Вариант ответа «совсем не доступны» не выбрал ни один респондент, поэтому по **Показателю № 4 – 9 баллов**. В рамках опроса 75% оценили период ожидания в очереди при получении социальных услуг незначительными. **Показатель № 5 - 7 баллов**. Анализируя компетентность персонала, оказывающего социальные услуги, 100% анкетированных отметили «высокий профессионализм и компетентность» персонала. **Показатель № 6 - 10 баллов**. При оценке доброжелательности и вежливости сотрудников Учреждения, 100% опрошенных считают, что сотрудники Учреждения вежливы и доброжелательны. **Показатель № 7 - 10 баллов**. 94% анкетированных довольны качеством, оказываемых в Учреждении, услуг. **Показатель № 8 - 9 баллов**. В анкете участникам опроса была предоставлена возможность представить свои предложения по улучшению социального обслуживания в учреждении. От клиентов поступили следующие предложения по улучшению работы учреждения: - обустройство бассейна; - вечерние развлекательные мероприятия. На вопрос «что Вас не устраивает в деятельности Учреждения», получатели социальных услуг указали на то, что их всё устраивает. Изучив информацию на сайте www.bus.gov.ru, Совет констатирует, что уровень рейтинга Учреждения соответствует 1. Члены Совета ознакомившись с государственным заданием Учреждения, отчётами по его выполнению, документами по осуществлению внутреннего контроля

за качеством работы, отметил, что обоснованные жалобы на работу Учреждения отсутствуют. **Показатель № 9 - 10 баллов.** Результаты анкетирования 10 человек персонала Учреждения, оказывающего социальные услуги, указывают на достаточно высокое качество оказываемых социальных услуг. **Показатель № 10 - 5 баллов.** Анализируя показатель доступности, отмечено, что 100% опрошенных сотрудников считают условия оказания услуг доступными для всех. **Показатель №11 - 5 баллов.** Таким образом, по результатам мониторинга, проанализировав предложения, потребности и запросы получателей социальных услуг, а также персонала, оказывающего социальные услуги, можно сформировать следующие **предложения по улучшению качества работы Учреждения.**

1. Активизирование работы по информированию населения об услугах, оказываемых Учреждением.
2. Введение индивидуального расписания оказания социальных услуг по времени.
3. Благоустройство территории (устройство спортплощадки).
4. Проведение конкурса среди сотрудников «Лучшая оценка по удовлетворенности качеством оказания услуг».

Отчет общественного совета ГБУ СО РЦИ «Берёза» о значениях показателей и оценке

Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Берёза», протокол № 2 от 03.10.2013г.			
	Значение показателя за 3 квартал	Количество баллов	Комментарии о значении показателя
Показатель 1	1	10	
Показатель 2	97,14	9	
Показатель 3	83,33	8	
Показатель 4	95,83	9	
Показатель 5	75	7	

Показатель 6	100	10	
Показатель 7	100	10	
Показатель 8	94,28	9	
Показатель 9	0	10	
Показатель 10	100	10	
Показатель 11	90	5	
Сумма баллов по показателям		97	

Проведено анкетирование 45 человек, в том числе – 35 инвалидов, 10 СОТРУДНИКОВ(количество по категориям)

При наличии дополнительных сведений о мониторинге – отметить в протоколе и приложить к отчету

Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса). Моментов, которые не устраивают анкетированных нет. Есть вопросы, на которые затрудняются ответить.

Предложения по улучшению качества работы учреждения
Предложения (бассейн, спортивные снаряды, вечерние развлекательные мероприятия, увеличение штата сотрудников) рассмотрены и приняты к сведению.

Дата 03.10.2013г.

Председатель Совета _____

Секретарь Совета _____