

**Положение
об общественном совете по вопросам независимой оценки качества работы
при государственном учреждении здравоохранения
«Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда»**

1. Общие положения

1.1. Общественный совет по вопросам независимой оценки качества работы государственного учреждения здравоохранения «Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда» (далее - Совет) является органом общественного управления при государственном учреждении здравоохранения «Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда» (далее — Учреждение).

1.2. Основной целью деятельности Совета является независимая оценка качества работы учреждений.

1.3. Совет в своей деятельности руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, иными правовыми актами Российской Федерации, законами Тульской области, указами и распоряжениями губернатора Тульской области, постановлениями и распоряжениями правительства Тульской области, настоящим Положением.

1.4. Совет осуществляет возложенные на него функции во взаимодействии с общественными и другими организациями.

1.5. Решения Совета носят рекомендательный характер.

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 Учреждения, утвержденных Общественным советом при министерстве труда и социальной защиты Тульской области;

организация и проведение анкетирования получателей социальных 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 (круглые столы, конференции и др.);

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 при министерстве труда и социальной защиты Тульской области;

создавать для рассмотрения вопросов, отнесенных к компетенции Совета, рабочие группы.

4. Состав, порядок формирования и организация деятельности Совета

4.1. Состав Совета утверждается приказом руководителя учреждения на основании согласий об участии в деятельности Совета.

4.2. Непосредственное руководство деятельностью Совета и контроль за исполнением принятых Советом решений осуществляет председатель Совета.

4.3. В состав Совета могут входить представители заинтересованных общественных и профсоюзных организаций, независимые эксперты, руководитель и сотрудники Учреждения. Председателем Совета не может быть руководитель Учреждения. В состав совета входят не более 10 человек.

4.4. Председатель Совета отвечает за:

организацию работы Совета по оценке доступности социальных услуг в Учреждении;

направление информации в Общественный совет при министерстве труда и социальной защиты Тульской области в случае выявления фактов нарушений в деятельности Учреждения, влияющих на качество социальных услуг;

взаимодействие с Общественным советом при министерстве труда и социальной защиты Тульской области.

В отсутствие председателя Совета его функции выполняет один из членов Совета по его поручению.

4.5. Секретарь Совета отвечает за:

обеспечение работы Совета;

ведение протоколов заседаний Совета;

ведение документации, отражающей оценку доступности социальных услуг;

подготовку информации в Общественный совет при министерстве труда и социальной защиты Тульской области;

размещение протоколов на сайте Учреждения.

4.6. Члены Совета отвечают за:

своевременную и качественную подготовку или экспертизу рассматриваемых на Совете вопросов;

активное участие в работе Совета;

соблюдение требований экономической и информационной безопасности во время работы с конфиденциальной информацией.

4.7. Совет осуществляет свою деятельность в соответствии с планом работы, принимаемым на заседании Совета и утверждаемым председателем Совета.

4.8. Заседания Совета проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в 3 месяца, и считаются правомочными, если на заседании присутствует не менее 50 процентов списочного состава его членов.

4.9. Решение Совета принимается путем открытого голосования простым большинством голосов. При равенстве голосов решающим является голос председателя Совета. В том случае, если член Совета не может присутствовать на заседании по объективным причинам, он вправе представить свое мнение по рассматриваемым вопросам в письменном виде.

4.10. Решения Совета оформляются протоколами, которые подписываются председателем Совета, и носят рекомендательный характер.

4.11. Протокол заседания Совета оформляется ответственным секретарем Совета в течение 10 рабочих дней после проведения заседания Совета.

4.12. Организационно-техническое обеспечение деятельности Совета осуществляет Учреждение.

Критерии и показатели независимой оценки качества работы учреждений

№	Критерий	Индикаторы (показатели) критерия	Исполнитель определения индикатора	10-бальная оценка индикатора
1	Доступность услуг	<p>1. Открытость и доступность информации об учреждении.</p> <p>2. Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>3. Время ожидания в очереди при получении услуг.</p>	Общественные советы при учреждениях	<p>Оценивается каждый индикатор:</p> <p>1. 10 - информация полная, расположена в доступных местах с использованием ресурсов СМИ, доводится до получателей услуг. 5 – информация не полная, расположена в доступных местах, доводится до получателей услуг. 1 – информация несвоевременно и не в полном объеме доводится до получателя услуг.</p> <p>2. 10 – соответствует стандарту в полном объеме. 5 – имеются незначительные отклонения от стандарта.</p>

				<p>1 – индикатор не соответствует стандарту.</p> <p>3.</p> <p>10 – ожидание в очереди менее установленного срока.</p> <p>5 - ожидание в очереди соответствует установленному сроку.</p> <p>1 – ожидание в очереди дольше установленного срока.</p>
2	Коммуникативная эффективность учреждения	<p>1. Компетентность и вежливость работников учреждения.</p> <p>2. Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы).</p> <p>3. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания.</p>	Общественные советы при учреждениях	<p>Оценивается каждый индикатор:</p> <p>1.</p> <p>10 – от 80 до 100% имеют базовое образование по специальности.</p> <p>5 – от 60 до 79% имеют базовое образование по специальности.</p> <p>1 – ниже 60% имеют базовое образование по специальности.</p> <p>2.</p> <p>10 – от 80 до 100 % прошли курсовую подготовку.</p> <p>5 – от 60 до 79% прошли</p>

				<p>курсовую подготовку. 1 – ниже 60% прошли курсовую подготовку. 3. 10 – от 80 до 100% удовлетворены обслуживанием. 5 – от 60 до 79% удовлетворены обслуживанием. 1 – ниже 60% удовлетворены обслуживанием.</p>
--	--	--	--	---

Приложение 3

Карта оценки доступности социальных услуг

Наименование учреждения _____

Наименование показателя	ФИО членовобщественного совета при учреждении(в зависимости от количества)	Суммарная оценка членов общественного совета при учреждении	Средняя оценка по показателю
Открытость и доступность информации об учреждении			
Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья			
Время ожидания в очереди при получении услуг			
Компетентность и вежливость работников учреждения			
Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)			
Доля получателей услуг,			

удовлетворенных качеством обслуживания *			
Подпись члена общественного совета при учреждении			

- - заполняется на основании опроса граждан в процентном отношении количества граждан, удовлетворенных качеством услуг, от количества граждан, принявших участие в опросе.

Рекомендуется опрашивать не менее 15 клиентов.

В случае затруднения гражданина в определении того или иного показателя, его мнение не учитывается при подведении итогов опроса.

Приложение 4

Сводная карта оценки доступности социальных услуг

за _____ год

Наименование учреждения _____

Наименование показателя	Средняя оценка показателя за 1 квартал _____ года	Средняя оценка показателя за 2 квартал _____ года	Средняя оценка показателя за 3 квартал _____ года	Средняя оценка показателя за 4 квартал _____ года	Средняя оценка показателя за _____ год
Открытость и доступность информации об организации					
Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья					
Время ожидания в					

очереди при получении услуги					
Компетентность и вежливость работников учреждения					
Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)					
Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания					

Председатель общественного совета
Секретарь общественного совета

Приложение 5

Карта независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания

(Среднее количество баллов по показателям)

Учреждение социального обслуживания	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями и здоровья	Время ожидания в очереди при получении услуги	Компетентность и вежливость работников учреждения	Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания	Средняя оценка качества . Рейтинг