

## Приложение 1

**УТВЕРЖДЕНО**  
протоколом заседания  
Общественного совета по  
независимой оценке качества услуг,  
предоставляемых учреждениями  
социального обслуживания  
от «3 июня 2014 года» №3

### **Положение об Общественном совете по независимой оценке качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания**

#### **1. Общие положения**

I.1. Настоящее Положение определяет основные задачи, права, порядок формирования и деятельности Общественного совета по независимой оценке качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания (далее – Общественный совет).

I.2. Общественный совет является постоянно действующим совещательным органом при министерстве социальной политики Нижегородской области (далее – Министерство).

I.3. Общественный совет в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами Нижегородской области и иными нормативными правовыми актами Нижегородской области, приказами Министерства, а также настоящим Положением.

#### **2. Основные цели Общественного совета**

2.1. Общественный совет создается в целях:

2.1.1. Обеспечения проведения оценки качества работы государственных учреждений, предоставляемых социальные услуги населению, в отношении которых Министерство осуществляет функции и полномочия учредителя (далее – Организации социального обслуживания).

2.1.2. Повышения качества работы Организаций социального обслуживания.

2.1.3. Повышения открытости и доступности информации о деятельности Министерства и Организаций социального обслуживания.

2.1.4. Обеспечения взаимодействия Министерства с общественными организациями, иными некоммерческими организациями, экспертами по

вопросам повышения качества работы Организаций социального обслуживания.

### **3. Основные задачи Общественного совета**

3.1. Основными задачами Общественного совета являются:

3.1.1. Формирование перечня Организаций социального обслуживания, для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения.

3.1.2. Определение критериев эффективности работы Организаций социального обслуживания, которые характеризуют:

- открытость и доступность информации об Организациях социального обслуживания;

- комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

- время ожидания в очереди при получении социальной услуги;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников Организаций социального обслуживания;

- удовлетворенность качеством обслуживания в Организациях социального обслуживания.

3.1.3. Установление порядка оценки качества работы Организаций социального обслуживания на основании определенных критериев эффективности работы организаций.

3.1.4. Организация работы по изучению, обобщению и анализу общественного мнения о качестве работы Организации социального обслуживания, в том числе сформированного общественными организациями, профессиональными сообществами и иными независимыми экспертами, анализу рейтингов.

3.1.5. Формирование и направление в Министерство предложений по организации оценки качества работы Организаций социального обслуживания, а также об улучшении качества их работы и доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

3.1.6. Иные задачи в рамках осуществления своей деятельности.

### **4. Права Общественного совета**

4.1. Общественный совет имеет право:

4.1.1 Направлять в Министерство информацию о результатах оценки качества работы Организаций социального обслуживания.

4.1.2. Запрашивать в установленном порядке у Министерства информацию, необходимую для работы Общественного совета.

4.1.3. Посещать учреждения социального обслуживания, определенные Общественным советом, для проведения оценки качества их работы.

4.1.4. Запрашивать у учреждений социального обслуживания, определенных Общественным советом, информацию, необходимую для осуществления оценки качества их работы.

4.1.5. Направлять в учреждения социального обслуживания, определенные Общественным советом, по итогам проведения оценки качества их работы, рекомендации по улучшению работы с населением.

4.1.6. Привлекать к работе Общественного совета членов Общественных советов при учреждениях социального обслуживания.

4.1.7. Приглашать на заседания Общественного совета членов Общественных советов при учреждениях социального обслуживания с информацией о проведенных независимых оценках качества услуг учреждений социального обслуживания

4.1.8. Осуществлять иные полномочия, в рамках своей компетенции.

## **5. Порядок формирования Общественного совета**

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

5.2. Количественный состав Общественного совета составляет не менее 15 человек и не более 25 человек.

5.3. Персональный состав Общественного совета формируется Министерством из числа представителей общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, других заинтересованных организаций и независимых экспертов.

Состав Общественного совета утверждается приказом Министерства.

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

5.4. Члены Общественного совета исполняют свои обязанности на общественных началах.

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

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

## **6. Порядок работы Общественного совета**

6.1. Порядок проведения заседаний Общественного совета.

6.1.1. На первом заседании Общественного совета из его состава избираются председатель Общественного совета и заместитель председателя Общественного совета.

6.1.2. Председатель Общественного совета:

- утверждает план работы, повестку заседания и список лиц, приглашенных на заседание Общественного совета;
- организует работу Общественного совета и председательствует на его заседаниях;
- подписывает протоколы заседаний и другие документы, исходящие от Общественного совета;
- взаимодействует с Министерством по вопросам реализации решений Общественного совета;
- осуществляет иные полномочия по обеспечению деятельности Общественного совета.

6.1.3. Заместитель председателя Общественного совета:

- председательствует на заседаниях Общественного совета в случае отсутствия председателя Общественного совета;
- участвует в организации работы Общественного совета;
- осуществляет иные полномочия по обеспечению деятельности Общественного совета.

6.1.4. Члены Общественного совета имеют право:

- вносить предложения по формированию повестки заседаний Общественного совета;
- вносить предложения в план работы Общественного совета;
- предлагать кандидатуры для участия в заседаниях Общественного совета;
- участвовать в подготовке материалов к заседаниям Общественного совета;
- высказывать особое мнение по вопросам, рассматриваемым на заседаниях Общественного совета;
- вносить предложения по вопросу формирования экспертных и рабочих групп, создаваемых Общественным советом;
- осуществлять иные полномочия в рамках деятельности Общественного совета.

6.1.5. Для обеспечения деятельности Общественного совета назначается секретарь Общественного совета из числа специалистов Министерства.

Секретарь Общественного совета не является членом Общественного совета.

6.1.6. Секретарь Общественного совета:

- ведет протокол заседания Общественного совета;
- уведомляет членов Общественного совета о дате и времени предстоящего заседания;
- готовит проекты решений Общественного совета и иных документов, исходящих от Общественного совета;
- взаимодействует со структурными подразделениями Министерства по вопросам организационно-технического и информационного сопровождения деятельности Общественного совета.

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

6.1.8. Основной формой деятельности Общественного совета являются заседания.

6.1.9. Очередные заседания Общественного совета проводятся не реже одного раза в квартал в соответствии с планом работы Общественного совета.

6.1.10. Внеочередное заседание Общественного совета проводится по решению председателя Общественного совета.

6.1.11. Члены Общественного совета лично участвуют в заседаниях Общественного совета.

6.1.12. Заседание Общественного совета считается правомочным, если в нем участвуют не менее половины членов Общественного совета.

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

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

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

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

6.1.17. В заседаниях Общественного совета могут участвовать иные лица, не являющиеся членами Общественного совета, без права голоса, по решению Общественного совета.

6.1.18. Общественный совет вправе создавать экспертные и рабочие группы по различным вопросам в установленной сфере деятельности.

6.1.19. Заседания Общественного совета являются открытыми для представителей средств массовой информации с учетом требований законодательства Российской Федерации о защите государственной и иной охраняемой законом тайны, а также соблюдения прав граждан и юридических лиц.

6.1.20. Организационно-техническое обеспечение деятельности Общественного совета осуществляется Министерством.

6.2. Порядок деятельности рабочих (экспертных) групп Общественного совета.

6.2.1. Общественный совет на своих заседаниях создает и утверждает рабочие (экспертные) группы совета из числа членов совета численностью не менее 2 и не более 5 человек.

6.2.2. Рабочие (экспертные) группы утверждаются на срок проведения независимой оценки качества услуг в соответствии с планом работы Общественного совета.

6.2.3. По истечении исполнения задачи рабочие (экспертные) группы Общественного совета подлежат расформированию. При формировании групп для решения следующей задачи в составе группы обязательная ротация на 50 процентов.

6.2.4. Рабочие (экспертные) группы Общественного совета самостоятельно определяют время проведения независимой оценке качества услуг в установленные советом сроки.

6.2.5. Рабочие (экспертные) группы Общественного совета по итогам проведения независимой оценке качества услуг представляют в Общественный совет итоговую справку, подписанную всеми членами рабочей (экспертной) группы Общественного совета, в течение 10 дней после даты проведения независимой оценки качества услуг.

