

# НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ – это одна из форм общественного контроля.

## МЕХАНИЗМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА:

### ОРГАНЫ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ

- создают условия для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
- принимают меры по устранению выявленных недостатков

### ОБЩЕСТВЕННЫЕ ПАЛАТЫ

- формируют Общественные советы по НОК и утверждают их состав

### ОБЩЕСТВЕННЫЕ СОВЕТЫ ПО НОК

- проводят независимую оценку качества условий оказания услуг организациями социальной сферы
- вырабатывают предложения по устранению выявленных недостатков

### ОПЕРАТОРЫ

- проводят сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг: *анализ сайтов организаций, опрос получателей услуг, контрольные мероприятия*

### ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

- обеспечивают:
  - открытость, доступность информации
  - техническую возможность выражения мнения гражданам-получателям услуг на своих официальных сайтах
- реализуют планы по устранению выявленных недостатков

### ГРАЖДАНЕ-ПОЛУЧАТЕЛИ УСЛУГ

- выражают мнение о качестве условий оказания услуг



# КРИТЕРИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА в социальном обслуживании



Открытость и доступность информации об организации



Комфортность условий предоставления услуг, в т.ч. время ожидания предоставления услуги



Доступность услуг для инвалидов



Доброжелательность, вежливость работников



Удовлетворенность условиями оказания услуг

# ЕДИНЫЙ ПОРЯДОК РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344н

## РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ РАССЧИТЫВАЮТСЯ

- по каждому показателю - тах значение **100 баллов**
- по организации в целом - тах значение **100 баллов**
- по муниципальному образованию - в целом, по отраслям - тах значение **100 баллов**
- по субъекту Российской Федерации - в целом, по отраслям - тах значение **100 баллов**

## КОНТРОЛЬ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

### РЕЗУЛЬТАТЫ НОК УЧИТЫВАЮТСЯ ПРИ ОЦЕНКЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- высшего должностного лица субъекта РФ
- руководителя органа местного самоуправления
- руководителя государственной (муниципальной) организации

**ГЛАВНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ  
- УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В  
ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.**



**И ВЫ МОЖЕТЕ ЭТОМУ ПОМОЧЬ,  
УЧАСТВУЯ В АНКЕТИРОВАНИИ.**



**СДЕЛАЕМ СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ЛУЧШЕ ВМЕСТЕ!**

