# НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИИ 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

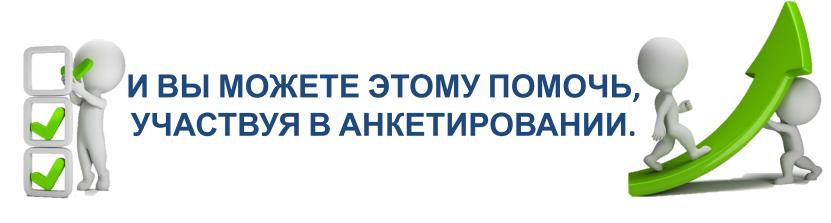
- по каждому показателю тах значение 100 баллов
- по организации в целом max значение **100 баллов**
- по муниципальному образованию в целом, по отраслям тах значение 100 баллов
- по субъекту Российской Федерации в целом, по отраслям max значение **100 баллов**

# КОНТРОЛЬ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ

## 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.



# СДЕЛАЕМ СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ЛУЧШЕ

