

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ – это одна из форм общественного контроля.

МЕХАНИЗМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА:

**Министерство социальной
защиты населения
Владимирской области**

- создает условия для проведения НОК;
- Утверждает положение об Общественном совете по НОК;
- осуществляет контроль за исполнением планов мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК

**Общественная палата
Владимирской области**

- формирует Общественный совет по НОК и утверждает его состав

**Общественный совет
по НОК**

- определяет перечни организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится НОК;
- осуществляет НОК с учетом информации, представленном оператором;
- представляет предложения об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания

Оператор

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

**Организации социального
обслуживания**

- обеспечивают надлежащее качество условий оказания услуг и доступность, открытость информации;
- реализуют планы мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК

**Получатели социальных
услуг и их родственники**

- выражают мнение о качестве условий оказания услуг

КРИТЕРИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ



Открытость и доступность информации об организации



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



Доступность услуг для инвалидов



Доброжелательность, вежливость работников организации



Удовлетворенность качеством условий оказания услуг

ЕДИНЫЙ ПОРЯДОК РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

утвержден Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их **максимально** возможное значение составляет **100 баллов**:

- ✓ для каждого показателя оценки качества;
- ✓ по организации;
- ✓ в целом по отрасли.

**РЕЗУЛЬТАТЫ НОК УЧИТЫВАЮТСЯ
ПРИ ОЦЕНКЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

- Губернатора Владимирской области
- руководителя государственной организации социального обслуживания

ГЛАВНАЯ ЦЕЛЬ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Получатель социальных услуг или его родственник может оценить качество условий оказания услуг организациями социального обслуживания путем прохождения **опроса** (ссылки на анкеты находятся на официальных сайтах организаций социального обслуживания в разделе «Независимая оценка качества»)

Обращаясь за получением информации в организацию социального обслуживания (лично, по телефону, на официальном сайте), остались ли Вы удовлетворены полнотой информации о правилах предоставления социальных услуг (информация была исчерпывающей, не вызвала дополнительных вопросов) *

- ☐ Полностью удовлетворен ☐ Частично удовлетворен
☐ Полностью не удовлетворен

Обращаясь за получением информации в организацию социального обслуживания (лично, по телефону, на официальном сайте), остались ли Вы удовлетворены легкостью поиска необходимой информации о предоставлении социальных услуг *

- ☐ Полностью удовлетворен ☐ Частично удовлетворен
☐ Полностью не удовлетворен

Обращаясь за получением информации в организацию социального обслуживания (лично, по телефону, на официальном сайте), остались ли Вы удовлетворены легкостью восприятия информации о предоставлении социальных услуг (информация была представлена доступным языком) *

- ☐ Полностью удовлетворен ☐ Частично удовлетворен
☐ Полностью не удовлетворен

Считаете ли Вы условия оказания услуг в данной организации доступными, том числе для инвалидов (наличие пандусов, поручней, указателей)? *

- ☐ Доступны ☐ Доступны частично ☐ Не доступны

Оцените содержание и благоустройство организации социального обслуживания и прилегающей территории, в том числе освещение и проветриваемость помещения *

- ☐ Полностью удовлетворен ☐ Частично удовлетворен
☐ Полностью не удовлетворен

Оцените содержание и благоустройство организации социального обслуживания и прилегающей территории, в том числе благоустройство комнат *

- ☐ Полностью удовлетворен ☐ Частично удовлетворен
☐ Полностью не удовлетворен

Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны? *

- ☐ Да, всегда и в любой ситуации ☐ Не всегда ☐ Абсолютно нет



Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны? *

- ☐ Да, всегда и в любой ситуации ☐ Не всегда ☐ Абсолютно нет

Как Вы оцениваете компетентность работников организации социального обслуживания? *

- ☐ Высоко ☐ Удовлетворительно ☐ Неудовлетворительно

За время, что Вы пользуетесь услугами организации социального обслуживания, Вы стали жить: *

- ☐ На прежнем уровне ☐ Хуже ☐ Гораздо лучше

Насколько Вы удовлетворены питанием? *

- ☐ Полностью удовлетворен ☐ Частично удовлетворен
☐ Полностью не удовлетворен

Насколько Вы удовлетворены графиком посещений родственниками организации социального обслуживания? *

- ☐ Полностью удовлетворен ☐ Частично удовлетворен
☐ Полностью не удовлетворен

Порекомендовали бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым? *

- ☐ Да ☐ Скорее да, чем нет ☐ Скорее нет, чем да ☐ Нет

Если Вы желаете получить копию ответа введите свой e-mail

☒ Я согласен на обработку персональных данных

Защита от автоматического заполнения

☐ Я не робот


reCAPTCHA
Конфиденциальность - Условия использования

Отправить