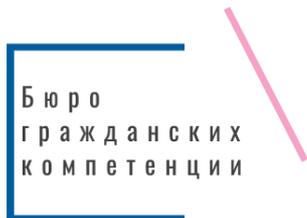


Независимая оценка качества

Карточки об общественном участии



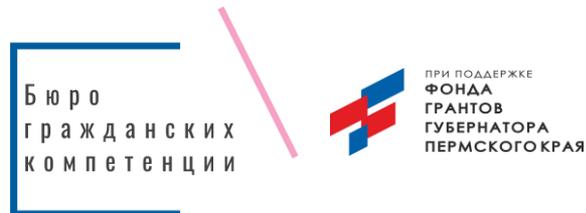
Бюро
гражданских
компетенции



ПРИ ПОДДЕРЖКЕ
ФОНДА
ГРАНТОВ
ГУБЕРНАТОРА
ПЕРМСКОГО КРАЯ

Независимая оценка качества

Карточка содержит информацию о том, как организовать проведение оценки качества (НОК), кто может принять участие в НОК, куда направляются результаты НОК



Независимая оценка качества

Что такое независимая оценка качества (далее - НОК) оказания услуг социально-ориентированными некоммерческими организациями?

Это одна из форм общественного контроля, она проводится в целях предоставления получателям услуг социально-ориентированных некоммерческих организаций (далее – СО НКО) информации о качестве оказания услуг этими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности. Не только СО НКО подлежат независимой оценке, она проводится и в отношении ведомственных учреждений в сфере образования, культуры, социального обслуживания, здравоохранения и сфере физкультуры и спорта.

Бюро
гражданских
компетенции



ПРИ ПОДДЕРЖКЕ
ФОНДА
ГРАНТОВ
ГУБЕРНАТОРА
ПЕРМСКОГО КРАЯ

Независимая оценка качества

На что направлена независимая оценка качества?

На соответствие требованиям законодательства и общественным ожиданиям и интересам:

- информационного наполнения и технологических свойств официальных сайтов организаций;
- информационного наполнения и доступности для восприятия информационных и справочных материалов;
- необходимой инфраструктуры и условий внешнего и внутреннего благоустройства, комфортность пребывания посетителей;
- качества организации процесса приема посетителей, включая процедуру консультирования по телефону;
- вежливости и квалификации персонала, участвующего в оказании услуг;
- общей удовлетворенности посетителей сроками оказания услуг, их результатом, качеством обслуживания.

Бюро
гражданских
компетенции

ПРИ ПОДДЕРЖКЕ
ФОНДА
ГРАНТОВ
ГУБЕРНАТОРА
ПЕРМСКОГО КРАЯ

Независимая оценка качества

Как органы власти (местного самоуправления) организуют проведение НОК?

Иницируют и организуют проведение НОК, информируют о ее проведении и формируют общественный совет по проведению НОК, а также организуют возможность выразить мнение получателей о качестве оказания услуг СО НКО в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, спорта.

Как формируется общественный совет по проведению НОК?

Состав общественного совета по проведению НОК формируется:

- исключая возможность возникновения конфликта интересов;
- из числа представителей общественных организаций не менее чем пять человек; участвующих на общественных началах;
- члены общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах.

Независимая оценка качества

Задачи Общественного совета по проведению НОК:

- определить перечень организаций, в отношении которых проводится НОК (разработать критерии отбора организаций для участия в НОК);
- сформировать предложения для разработки технического задания для отбора организации-оператора;
- провести НОК с учетом информации, представленной оператором;
- представить в исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления результаты НОК, а также предложения об улучшении качества деятельности СО НКО;
- при необходимости разработать дополнительные к установленным на федеральном уровне критерии оценки.

Бюро
гражданских
компетенции



ПРИ ПОДДЕРЖКЕ
ФОНДА
ГРАНТОВ
ГУБЕРНАТОРА
ПЕРМСКОГО КРАЯ

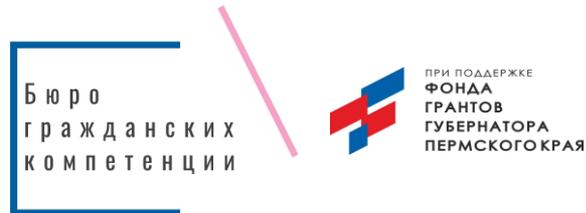
Независимая оценка качества

Задачи организации-оператора по проведению НОК:

- сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями;
- подготовить проекты результатов НОК, включая проекты рейтингов организаций для рассмотрения и принятия решений Общественным советом.

Где размещают информацию о результатах независимой оценки качества СО НКО?

- уполномоченный федеральный орган исполнительной власти размещает на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет;
- органы государственной власти субъектов Российской Федерации, местного самоуправления размещают на своих официальных сайтах и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет.



Независимая оценка качества

В чем значение независимой оценки качества СО НКО?

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учитываются: при оценке эффективности деятельности руководителя уполномоченного федерального органа исполнительной власти; высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и руководителей органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, руководителей органов местного самоуправления.

