



# Независимая оценка качества условий оказания услуг в муниципальных учреждениях образования



## КРИТЕРИИ НОК

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ
2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ
3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ
4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ
5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ



# РАСЧЕТ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ НОК

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

от 31 мая 2018 года N 344н

Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы



# ПОКАЗАТЕЛИ НОК

## 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации



# ПОКАЗАТЕЛИ НОК

## 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг



# ПОКАЗАТЕЛИ НОК

## 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов



## ПОКАЗАТЕЛИ НОК

### 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ

#### РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,



## ПОКАЗАТЕЛИ НОК

### 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов) и прочее)

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания





## ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕДУРЕ

1. Численность респондентов не менее 40% от общей численности потребителей услуг, но не более 600 чел.
2. Наблюдение за условиями осуществляют представители Оператора (договора на безвозмездной основе с наблюдателями – представителями Оператора)
3. Онлайн анкетирование.



## ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

1. Базовая анкета + дополнительные вопросы (АО, АР, И)
2. Анкета родителей первоклассников (АРП)
3. Наблюдение за условиями оказания услуг в учреждении (ЧЛН)
4. Анализ официальных сайтов учреждений (ЧЛС)
5. Дистанционные формы взаимодействия (телефонный дозвон (информация ОМС), обращение по электронной почте)



## Отчет по итогам работы Оператора

1. Отчет в форме аналитических материалов = необходимая информация для размещения на портале <https://bus.gov.ru/> + дополнительная информация.
2. Практический семинар: подготовка проектной заявки на грантовый конкурс социальных проектов; проектный подход в планировании деятельности организации образования по итогам НОК; социальное проектирование в образовательной организации; жизнеориентация – новый формат профориентации в школе; условия, поддерживающие внутреннюю мотивацию к образованию среди подростков;



**Марфин Олег  
Александрович**

8(933)325-42-92

8(391)292-96-22

[krasreg.razvitie@yandex.ru](mailto:krasreg.razvitie@yandex.ru)