

Участие НКО в независимой оценке качества оказания услуг организациям СОН: от контроля к сотрудничеству

Грищукова Татьяна Валерьевна
Центр ГРАНИ
tg@grany-center.org
Сайт: www.grany-center.org

Нормативные основания создания независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги – до вступления в силу Федерального закона N 256-ФЗ от 21 июля 2014 года

1

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1)

2

Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации от 12 декабря 2012 года

3

Федеральный закон N 256-ФЗ от 21 июля 2014 года

4

Ведомственные методические рекомендации и разъяснения

**Федеральный закон N 256-ФЗ от 21 июля 2014 года
О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по
вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг
организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны
здоровья и образования**

Субъекты:

- Уполномоченный орган
- Общественный совет
- Оператор

Периодичность: Независимая оценка качества работы ... организаций проводится не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три года.

Общие критерии (для всех отраслей):

- открытость и доступность информации об организации / учреждении;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников ...;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Координация деятельности и общее методическое обеспечение проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, осуществляются Министерством труда и социальной защиты РФ, в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Основные новации и тренды влияния СО НКО на доступность социальных услуг учреждений



Возможные роли некоммерческих организаций

1

Участие представителей НКО в работе общественного совета по проведению независимой оценки в качестве его членов или экспертов.

2

Участие в качестве респондентов при проведении опросов о качестве оказания услуг организациями социальной сферы

3

НКО в роли независимой организации-оператора

4

Использование результатов независимой оценки в работе НКО

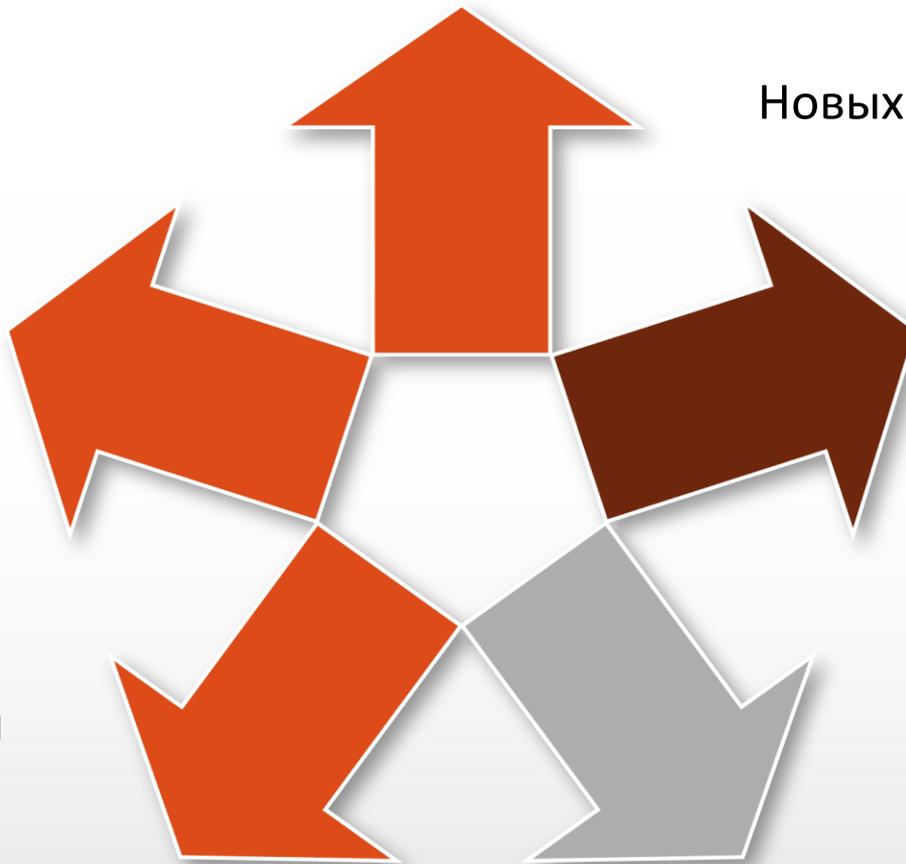
Используем готовые результаты независимой оценки (не принимая участия в проведении)

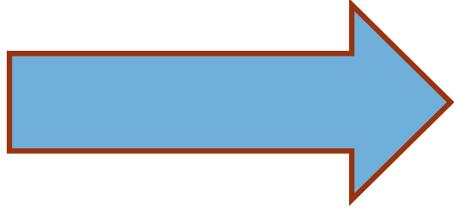
Поиск новых направлений консультирования

Новых специализаций для СОНКО

Новые аргументы, данные, используемые СОНКО для защиты прав граждан

Информирование населения





Перспектива

включение в независимую оценку в качестве
объекта оценки

Спасибо за внимание!