

Инструкция по заполнению формы сбора данных изучения успешного регионального опыта (успешных практик) по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг (НОК) организациями социальной сферы и внедрению изменений, направленных на повышение качества условий оказания услуг для граждан

Обращаем Ваше внимание, что регистрация и заполнение формы доступны 30 августа по 18 сентября 2023 года.

Важно! От одного субъекта Российской Федерации предоставляется **одна** анкета по сфере социального обслуживания населения!

Вся информация по практикам муниципального уровня анализируется и отбираются только лучшие примеры в целом по субъекту Российской Федерации

Порядок заполнения формы и предоставления данных:

1. Для работы с анкетой необходимо зайти на web-страницу, расположенную по адресу: <https://practice-noq.vcot.info/>

Исследование успешных практик организации и проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

Уважаемые коллеги!

Опрос по исследованию успешных практик организации и проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы проводится в сроки **с 30 августа по 18 сентября 2023 года**.

В целях прохождения опроса для Вас будет сформирован личный кабинет, обеспечивающий удобную работу с анкетой. Для этого Вам необходимо будет зарегистрироваться по этой же ссылке (<https://practice-noq.vcot.info/>) с указанием Вашей электронной почты, к которой Вы имеете постоянный доступ, – на нее придет ссылка для доступа к опросу.

Доступ к регистрационной форме и форме сбора данных откроется **с 30 августа**.

По вопросам, связанным с заполнением анкеты, Вы можете обратиться по электронной почте diagnostica@vcot.info

2. Указать ФИО и адрес электронной почты, на который будет отправлена ссылка для входа в личный кабинет. Также необходимо проставить подтвердить согласие на обработку персональных данных. Согласие на получение рассылки не является обязательным!

Регистрационная форма

* Фамилия имя отчество

Иванов Иван Иванович

* Адрес электронной почты

На него будет отправлена ссылка для входа в систему

diagnostica@vcot.info

Я согласен на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» и [соглашением \(офертой\) на участие в социологических опросах](#).

Я согласен получать рассылку о мероприятиях ВНИИ труда Минтруда России

Отправить

После заполнения сведений о Вашей электронной почте и отправки формы появится информация, подтверждающая Вашу регистрацию и создание личного кабинета.

Учетная запись создана успешно

Ваша учетная запись успешно зарегистрирована

Для входа в систему Вам необходимо проверить свой почтовый ящик и перейти по ссылке, указанной в письме.

Если письма нет во входящих, проверьте папку спам

Если письмо не пришло, напишите нам на электронную почту muhanov_vv@vniitrua.ru

3. На указанную почту направляется автоматическое письмо

4. Для перехода к анкете необходимо перейти по ссылке, указанной в письме, например:

Уважаемый (-ая) Иванов Иван Иванович!

Завершите регистрацию на сайте "Исследование успешных практик организации и проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы"

Просто нажмите на кнопку, чтобы подтвердить правильность указанной почты diagnostica@vcot.info

[подтвердить правильность указанной почты](#)

Либо перейдите по ссылке или вставьте её в адресную строку браузера <https://practice-noq.vcot.info/default/default/confirm/?e=diagnostica@vcot.info&h=4d477148831baa578035494c93144fb9&se>

Если Вы не регистрировались у нас, пожалуйста, просто проигнорируйте это письмо. Вам не нужно ничего делать, чтобы отменить эту регистрацию.

Письмо приходит сразу, после регистрации. Если письмо не пришло на указанную почту, следует проверить папку нежелательной почты. Если там не будет письма о регистрации, то написать на почту diagnostica@vcot.info и служба поддержки направит ссылку для перехода на анкету.

5. Работа с анкетой доступна с **30 августа до 18 сентября 2023** года. Если Вы не заполнили анкету сразу, то можете вернуться к ней в любое удобное время до момента подтверждения ее заполнения и отправки (после нажатия Вами соответствующей кнопки «Отправить анкету» в конце анкеты ее заполнение становится недоступным). Для возвращения к заполнению анкеты необходимо перейти по той же ссылке, которая указана в письме, повторная регистрация не требуется.
- Вопросы, помеченные звёздочкой *, являются обязательными для заполнения. Только при условии ответа на них система подтвердит полноту заполнения анкеты.
6. В личном кабинете слева отображается информация о степени заполнении Анкеты в целом (в %), а также степень заполнения разделов анкеты.

Исследование успешных практик организации и проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

Здравствуйте, Светлана Петрова

Ваша электронная почта: sa-petrova@yandex.ru

[Выйти](#)

Анкета заполнена на

25%

[Отправить анкету](#)

Разделы анкеты

- Прембула
- Сведения об органе власти и отрасли социальной сферы **100%**
- I. Анализ практики организации работы по сбору и обобщению информации по НОК **85%**
- II. Анализ успешных практик и опыта организации и использования результатов НОК в управлении развитием социальной сферы и повышением качества жизни населения **0%**
- Развитие системы НОК **0%**

Прембула

Добрый день!

Данный опрос проводится в целях изучения успешного регионального опыта (успешных практик) по:

- проведению независимой оценки качества условий оказания услуг (НОК) организациями социальной сферы
- внедрению изменений, направленных на повышение качества условий оказания услуг для граждан по результатам независимой оценки качества

Перед заполнением анкеты рекомендуется ознакомиться с [инструкцией](#) и заранее подготовить все необходимые сведения.

Срок проведения опроса с 30 августа по 18 сентября 2023 года

Для прохождения опроса и формирования личного кабинета укажите Вашу электронную почту – на нее придет ссылка для доступа к опросу*.

Справа расположены поля анкеты по разделам для заполнения. Анкета содержит 4 раздела:

- Сведения об органе власти и отрасли социальной сферы
- Анализ практики организации работы по сбору и обобщению информации по НОК
- Анализ успешных практик и опыта организации и использования результатов НОК в управлении развитием социальной сферы и повышением качества жизни населения
- Развитие системы НОК

Автоматически отображается раздел, который описывает суть опроса, сроки его проведения

Препамбула

Добрый день!

Данный опрос проводится в целях изучения успешного регионального опыта (успешных практик) по:

- проведению независимой оценки качества условий оказания услуг (НОК) организациями социальной сферы
- внедрению изменений, направленных на повышение качества условий оказания услуг для граждан по результатам независимой оценки качества

Перед заполнением анкеты рекомендуется ознакомиться с [инструкцией](#) и заранее подготовить все необходимые сведения.

Срок проведения опроса с 24 августа по 15 сентября 2023 года

Для прохождения опроса и формирования личного кабинета укажите Вашу электронную почту – на нее придет ссылка для доступа к опросу*.

РАЗДЕЛ «СВЕДЕНИЯ ОБ ОРГАНЕ ВЛАСТИ И ОТРАСЛИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ»

7. Требуется заполнить пошагово все поля, вводя соответствующую информацию, выбирая из списка один или несколько ответов по каждому блоку или разделу (при наличии).

Вопросы, помеченные звёздочкой *, являются обязательными для заполнения.

Форма сведений об органе власти и отрасли содержит:

Наименование субъекта (выбор из списка одного варианта)

Полное наименование ОГВ (вводится вручную)

Должность лица, заполняющего анкету (вводится вручную) и его полномочия, которые выбираются из списка (возможно несколько вариантов).

Сведения об органе власти и отрасли социальной сферы

* Субъект РФ
11-Республика Коми

* Полное наименование ОГВ
Департамент социальной защиты

* ФИО лица, заполняющего анкету
Иванов Иван Иванович

* Должность лица, заполняющего анкету
начальник отдела

* Полномочия лица, заполняющего анкету
 руководитель структурного подразделения органа власти, ответственный за развитие организаций социальной сферы
 должностное лицо, за которым закреплены полномочия по НОК в соответствии с требованиями федерального закона №392-ФЗ
 иное

Также требуется указать:

Количество организаций социального обслуживания в субъекте по уровню подчинения (вводится вручную)

Списочную численность Общественного совета по НОК (вводится вручную) – по документам об утверждении состава ОС по НОК

Среднюю численность членов ОС по НОК (вводится вручную), фактически участвующих в заседаниях в течение года (вводится вручную) – по данным протоколов заседаний ОС по НОК, как среднее арифметическое численности участников по всем заседаниям за год

Частоту проведения заседаний ОС по НОК (вводится вручную)

Наличие общественных советов муниципального уровня (выбор из списка одного варианта).

Количество организаций социального обслуживания в субъекте РФ регионального уровня подчинения (на начало 2023 г.)

Количество организаций социального обслуживания в субъекте РФ муниципального уровня подчинения (на начало 2023 г.)

Количество организаций социального обслуживания в субъекте РФ негосударственных организаций (на начало 2023 г.)

Списочная численность Общественного совета по НОК в субъекте РФ (чел.)

Средняя численность членов ОС по НОК, фактически участвующих в заседаниях в течение года (чел.)

Частота проведения заседаний ОС по НОК (раз в год)

Наличие общественных советов муниципального уровня

да

нет

[Сохранить](#)

8. После заполнения всех полей раздела, необходимо сохранить сведения, используя соответствующую кнопку «Сохранить».

После заполнения и сохранения информации, сверху над формой появится сообщение об успешном сохранении данных. Такое сообщение появляется при заполнении информации в каждом разделе.

Данные сохранены успешно

После сохранения внесенной информации в меню слева изменятся индикаторы, отражающие степень заполнения раздела и анкеты в целом.

Сведения об органе власти и отрасли социальной сферы **100 %**

РАЗДЕЛ «ПРАКТИКА ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ ПО НОК»

Вопросы, помеченные звездочкой *, являются обязательными для заполнения.

9. Необходимо ответить на ряд вопросов, связанных с финансированием работы по сбору и обобщению информации по независимой оценке качества в Вашем субъекте Российской Федерации.

Раздел по практике организации работы по сбору и обобщению информации содержит вопросы:

1.1. Объем финансовых затрат на оплату работы операторов и объем работы оператора по годам (вводится вручную)

1.2. Источник финансирования (выбор из списка одного варианта, дополнительно вводится вручную наименование проекта/программы или иного источника, в рамках которого идет финансирование)

1.1. Укажите объем финансовых затрат на оплату работы операторов и объем работы оператора по годам:

Год	Сумма запланированная (начальная максимальная цена закупки) *	Сумма фактическая *	Количество организаций, подлежащих оценке *	Количество респондентов, подлежащих опросу *
2021	<input type="text" value="100000"/>	<input type="text" value="85000"/>	<input type="text" value="15"/>	<input type="text" value="0"/> <input checked="" type="checkbox"/> Требование не установлено
2022	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/> <input type="checkbox"/> Требование не установлено
2023 (план)	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/> <input type="checkbox"/> Требование не установлено

* 1.2. Источник финансирования

- Средства федеральных/региональных национальных проектов
- Средства федеральных/региональных программ
- Иное (укажите)

Укажите наименование программы

1.3. Способ определения оператора (выбор из списка одного варианта по годам) и соотношение

ценовых и неценовых критериев отбора поставщика в случае конкурсных процедур (выбор из списка)

1.3 Способ определения оператора

Год	Способ определения оператора *
2021	Открытый конкурс
В случае проведения конкурсных процедур – каково соотношение значимости ценовых и неценовых критериев в условиях отбора поставщика	
2022	60% - 40%
	20% - 80%
	30% - 70%
2023	Иное
	Конкурс не проводится

1.4. Формы контроля результатов работы оператора (выбор из списка одного варианта).

В случае, если используется несколько форм контроля, укажите это в варианте иное

* 1.4. Какие формы контроля результатов работы оператора используются

- Формальная проверка соответствия отчета оператора требованиям технического задания со стороны заказчика (органа власти)
- Включение в состав технического задания оператору требований к отчетности или иных механизмов проверки достоверности представленных материалов
- Проведение выборочной проверки результатов представителями Общественного совета по НОК
- Включение в состав рабочей группы оператора представителей Общественного совета по НОК
- Иное

1.5. Наличие практики отказа в приемке работ оператора (выбор из списка одного варианта), а также описание причин (оснований) отказа с указанием доли организаций, по которым не были утверждены результаты НОК и каким образом была решена задач их оценки впоследствии.

1.5 Существует ли в Вашем субъекте РФ практика отказа в приемке работ оператора со стороны Заказчика?

- Нет
- Да

* Каковы причины отказа в приемке работ

* Какова доля организаций (в общем количестве в субъекте РФ), по которым не утверждены результаты НОК (%)

* Оценка по данным организациям была проведена

- Повторно в плановом периоде
- Перенесена на следующий год
- Иное

1.6. Наличие требований для оператора по использованию онлайн инструментов (выбор из списка одного варианта)

Дополнительно необходимо указать информацию о фактическом соотношении количества анкет, полученных (собранных) в электронном виде (дистанционно) и анкет, заполненных очно, в бумажном виде (это оценочная характеристика, не требующая точных цифр).

1.6. Установлены ли требования для оператора по использованию онлайн инструментов проведения анкетирования?

- Да, с использованием сайта ГМУ (bus.gov.ru)
- Да, с использованием приложения Федерального казначейства
- Да, с использованием специально созданного ИТ-сервиса в субъекте РФ
- Да, с требованием для оператора разработать собственный инструмент опроса
- Нет

* Каково соотношение анкет, которые собираются в бумажном виде и с использованием электронных сервисов

- 20±10% онлайн – 80±10% на бумаге
- 40±10% онлайн – 60±10% на бумаге
- 60±10% онлайн – 40±10% на бумаге
- 80±10% онлайн – 20±10% на бумаге

Сохранить

10. После завершения заполнения раздела нажмите кнопку «Сохранить» для обеспечения сохранности внесенных данных и актуализации степени заполнения анкеты. Индикаторы заполнения анкеты в меню

автоматически обновятся.

РАЗДЕЛ «АНАЛИЗ УСПЕШНЫХ ПРАКТИК И ОПЫТА ОРГАНИЗАЦИИ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ НОК В УПРАВЛЕНИИ РАЗВИТИЕМ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ И ПОВЫШЕНИЕМ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ»

11. При заполнении этого раздела следует внести информацию по практикам, существующим в Вашем субъекте на региональном или муниципальном уровне (принятым мерам, проведенным мероприятиям) по совершенствованию (оптимизации) процессов организации и проведения НОК или на внедрение изменений, направленных на повышение качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания.

Необходимо привести примеры (не менее 1, не более 5) практик, показавших свою эффективность в Вашем субъекте РФ.

Для описания каждой практики заполняется отдельный блок вопросов. Для добавления практики используйте кнопку «Добавить практику».

По каждому мероприятию необходимо заполнить ряд полей, выбирая варианты из предложенных или внося информацию в поля, которые предназначены для этого.

Необходимо ответить на вопросы:

1. На решение каких проблем/задач направлена Ваша практика

Первоначально Вы выбираете, практику в какой области Вы представляете и описываете:

- организация и проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы
- внедрение изменений, направленных на повышение качества условий оказания услуг для граждан по результатам независимой оценки качества

После выбора области Вы сможете указать, на решение каких проблем направлены принятые меры

Характеристики
1. На решение каких проблем/задач направлена Ваша практика*:
<input checked="" type="checkbox"/> Организация и проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы
<input type="checkbox"/> проблемы целеполагания <i>участниками оценки не осознается/слабо понимается цель и необходимость НОК</i>
<input type="checkbox"/> система управления НОК не отлажена <i>не закреплена ответственность по принятию решений в рамках НОК (или закреплена за лицами, не имеющими соответствующих полномочий), высокий уровень централизации, низкий уровень вовлеченности общественного совета и/или иных общественных структур в процесс принятия решений, низкий уровень вовлеченности (охвата) граждан в независимую оценку качества, нет регламента принятия решений по итогам анализа результатов оценки</i>
<input type="checkbox"/> процесс организации НОК не оптимален <i>нет описания процесса/картирования, нет закрепления ответственных за "операции", нет КПЭ процесса, отсутствует или слабо отлажен механизм предоставления обратной связи участникам оценки (операторам, организациям и их руководителям, общественному совету и т.д.)</i>
<input type="checkbox"/> отсутствие или ограниченное финансовое обеспечение мероприятий в рамках проведения НОК
<input type="checkbox"/> низкий уровень компетенций ответственных лиц, формирующих выводы и рекомендации по итогам НОК <i>(представителей оператора - экспертов, аналитиков; представителей органа власти – уполномоченных должностных лиц; представителей общественного совета по НОК; иных участников процесса)</i>
Укажите иной вариант ответа: <input type="text"/>

Или

Характеристики

1. На решение каких проблем/задач направлена Ваша практика*:

- Организация и проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы
- Внедрение изменений, направленных на повышение качества условий оказания услуг для граждан по результатам независимой оценки качества:
 - повышение открытости и доступности информации о социальных услугах для граждан, формированию экологичной информационной среды для граждан
 - повышение комфортности среды и условий пребывания граждан в организациях социальной сферы
 - совершенствование транспортной доступности для граждан организаций социальной сферы
 - совершенствование доступности условий оказания услуг для граждан с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов
 - формирование культуры клиентоцентричности, развитие клиентоцентричных коммуникаций для граждан: человек-человек, человек - группа, человек-ИТ-среда, человек-документ
 - освоение участниками НОК навыков использования технологий, инструментов реализации проектов изменений в развитии организаций социальной сферы
 - интеграция НОК в комплексную систему управления социальной сферой в регионе/муниципальном образовании

Укажите иной вариант ответа:

2. Уровень реализации практики (возможно несколько вариантов в соответствии со спецификой реализуемых мероприятий)

2. На каком уровне реализована практика*

- субъект РФ
- муниципальное образование
- организация социального обслуживания

3. Кто является целевыми клиентами практики – на решение чьих потребностей и проблем она направлена (возможно несколько вариантов с детализацией)

3. Кто является целевыми клиентами практики*

- лица, принимающие решения по развитию социальной сферы
- общественные советы по НОК регионального/муниципального уровня
- общественные организации, включенные в процессы развития социальной сферы
- организации-операторы
- организации - поставщики соцуслуг
- представители организаций социального обслуживания
- граждане – получатели услуг
- участники частно-государственного партнерства

Укажите иной вариант ответа:

При выборе отдельных вариантов целевой аудитории у Вас будет возможность конкретизировать их:

3. Кто является целевыми клиентами практики*

- лица, принимающие решения по развитию социальной сферы
 - высшее должностное лицо субъекта РФ
 - руководители органов власти/местного самоуправления в сфере социального обслуживания населения
 - руководители иных органов власти/местного самоуправления, включенные в процесс решения задач развития социальной сферы
 - уполномоченные должностные лица органов власти/местного самоуправления
- общественные советы по НОК регионального/муниципального уровня

- общественные организации, включенные в процессы развития социальной сферы

- Общественная палата субъекта РФ
- Общероссийский народный фронт
- благотворительные организации
- профсоюзные организации
- религиозные организации

Укажите иной вариант ответа:

- организации-операторы

- организации - поставщики соцуслуг

- государственные/муниципальные организации
- негосударственные организации

- представители организаций социального обслуживания

- руководители организаций соцобслуживания
- сотрудники организаций соцобслуживания
- представители Попечительского совета

Укажите иной вариант ответа:

- граждане – получатели услуг

- участники частно-государственного партнерства

Укажите иной вариант ответа:

4. Суть мероприятий, проводимых для решения проблемы (вводится вручную)

4. Кратко сформулируйте суть мероприятий, проводимых для решения проблемы/задачи (название практики) *



В данном вопросе дайте краткое название Вашей практики - в поле справа приведена подсказка, где представлены примеры названий из числа реально существующих в регионах практик. Можно формулировать название по аналогии или сформулировать свое название, более конкретно отражающее суть проводимых мероприятий.

4. Кратко сформулируйте суть мероприятий, проводимых для решения проблемы/задачи

Например:

- Формирование единого инструмента обратной связи от граждан – получателей услуг
- Проведение выездных заседаний Общественного совета по НОК: как сделать их эффективными
- Разработка и принятие регламента работы Общественного совета по НОК, конкретизация полномочий членов ОС
- Проведение семинара для операторов по отраслям социальной сферы для обеспечения единого подхода к оценке в регионе
- Разработка детализированного ТЗ для оператора с установлением конкретных требований и процедур к проведению обследования организации
- Разработка нового дизайн-проекта: «Все для комфорта и удобства граждан»
- Мультимедийные стенды – путь к открытости
- Использование чат-бота по информированию граждан: услуги и возможности
- Информация из «рук в руки»: интервью с посетителями центра социального обслуживания
- Разработка и внедрение «Карт доступности услуг» для людей с ограниченными возможностями и инвалидов
- Проведение конкурса «Лучший соцработник месяца/года»
- Обучение по вопросам организации и планирования развития организации: анализ и разработка Плана-графика/Дорожной карты по итогам мониторинга качества социальной среды
- Использование результатов НОК как элемента системы принятия решений по развитию социальной сферы («ГорСовет»)
- Обучение персонала организаций принципам и подходам клиентоцентричности
- Обучение участников НОК по направлениям: «Внедрение изменений», «Государство говорит» и др.

5. Виды мероприятий (возможно несколько вариантов)

5. Виды мероприятий, используемых в рамках практики

- обучающие мероприятия
- совершенствование нормативного регулирования
- организационные механизмы
- информационно-коммуникационные инструменты и сервисы

Укажите иной вариант ответа:

Необходимо указать, какие основные виды мероприятий использовались в ходе реализации Вашей практики из предложенных, либо дополнить свои варианты.

6. Какая жизненная ситуация клиента решается в рамках практики (вводится вручную)

6. Какую жизненную ситуацию клиента решаете в рамках практики (кратко опишите)*

Данный вопрос направлен на отображение адресности принятых мер и их актуальности для конкретных категорий клиентов – получателей услуг, руководителей организаций, членов ОС по НОК и/или иных участников независимой оценки качества в условиях реализации принципов и подходов клиентоцентричности и концепции «Государство для людей».

Под жизненной ситуацией в данном случае понимается типовая, часто повторяющаяся совокупность условий и обстоятельств, требующих решения при выполнении тех или иных функций/задач в рамках НОК. Например, возможные ситуации:

- по практикам, связанным с организацией и проведением независимой оценки: отсутствие достаточного финансирования для оплаты услуг оператора, низкое качество работ, проведенных оператором, низкая вовлеченность членов Общественного совета по НОК в проведение оценки, отсутствие достаточного числа респондентов при посещении организации оператором в очном режиме и т.д.;

- по практикам, связанным с внедрением изменений, направленных на повышение качества условий оказания услуг для граждан: сложность межведомственной коммуникации при решении выявленных проблем по транспортной доступности, отсутствие достаточного финансирования на закупку необходимого оборудования для инвалидов, сопротивление работников организаций соцобслуживания изменениям, связанным с оказанием услуг в дистанционном формате и т.д.

7. Процесс разработки и внедрения практики

В данном блоке приводится детальное описание рассматриваемой практики, включая:

7.1. Сроки реализации практики (выбор из списка одного варианта)

7.2. Состав участников практики (выбор из списка одного или нескольких вариантов с указанием должностного положения указанных категорий лиц)

Количество участников, вовлеченных в реализацию практики (выбор из списка одного варианта)

7. Опишите, пожалуйста, процесс разработки и внедрения практики

7.1. Сроки реализации практики: от инициативы до получения результатов от внедрения*

менее полугодом

менее полугодом: с по

7.2. Участники практики

руководитель органа власти, ответственного за управление социальной сферой

должность

уполномоченное должностное лицо органа власти, ответственного за управление социальной сферой

председатель/представитель Общественного совета по НОК

руководитель/представитель Общественной организации

руководитель организации социального обслуживания

иное

Количество участников, вовлеченных в реализацию практики*

до 10

более 10

более 50

более 100

более 200

7.3. Источник идеи практики (выбор из списка одного варианта, далее возможно несколько вариантов)

7.3. Источник идеи практики*:

изучили и использовали из успешного опыта коллег

в другом регионе в сфере социального обслуживания

в другой отрасли экономики или социальной сферы

зарубежный опыт

не знаю такого успешного опыта – инициировали и разработали сами

7.4. Основные этапы разработки и внедрения (вводится вручную)

7.4. Основные этапы разработки и внедрения (опишите, какие меры принимали на каждом этапе, кого привлекали, как осуществлялось взаимодействие и т.д.): (текстовые поля)

Подготовительный этап

Апробация/пилотный проект (если был)

Внедрение нового/изменений в регулярную деятельность

Необходимо описать, какие меры/мероприятия были реализованы на подготовительном этапе – до начала реализации практики (например, анализ потребности в реализации описываемых мер, разработка и принятие нормативной базы и пр.), была ли апробация и в чем она заключалась, как были запущены изменения в регулярную деятельность, было ли сопротивление изменениям и как оно преодолевалось, кто привлекался к реализации описываемых мер, были ли достигнуты ожидания и пр.

7.5. Мониторинг показателей проекта (выбор из списка одного варианта, вводится вручную)

7.5. Мониторинг показателей проекта:

как часто проводится

- 1 раз/месяц
 1 раз/квартал
 1 раз/полугодие
 1 раз/год
 иное

каким образом проводится (способ сбора данных)

кто проводит

как используются результаты

как обеспечивается информационная поддержка

Необходимо описать механизмы сбора данных по проекту реализации описываемой практики: частоту, способы и инструменты сбора данных, создавались ли какие-то автоматизированные инструменты, проводились ли опросы и т.д. А также как и кем используются результаты таких мониторингов.

7.6. Показатели результативности практики (это числовые показатели, вводятся вручную)

7.6. Показатели результативности практики

	до внедрения	после внедрения
удовлетворенность граждан открытостью и доступностью информации	<input type="text"/>	<input type="text"/>
удовлетворенность граждан комфортностью среды	<input type="text"/>	<input type="text"/>
удовлетворенность граждан доступностью услуг для инвалидов	<input type="text"/>	<input type="text"/>
удовлетворенность граждан доброжелательностью, вежливостью работников организации	<input type="text"/>	<input type="text"/>
общий уровень удовлетворенности граждан условиями оказания услуг в организациях социальной сферы	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Первый блок (см.рисунок выше) включает данные, представленные в структуре критериев и показателей НОК (по данным на портале bus.gov.ru)

Второй блок (см.рисунок ниже) включает дополнительные индикаторы, которые могут быть использованы для оценки динамики изменений, достигнутых в результате реализации описываемой практики. Вы заполняете предложенный перечень показателей, если у Вас проводились такие замеры, либо указываете свои показатели в разделе «Иное»

удовлетворенность представителей Общественного совета по НОК, Общественной палаты, общественных организаций качеством условий оказания услуг организациями социальной сферы	<input type="checkbox"/> Не измерялась	<input type="checkbox"/> Не измерялась
удовлетворенность граждан коммуникациями, общением с сотрудниками организаций соцобслуживания	<input type="checkbox"/> Не измерялась	<input type="checkbox"/> Не измерялась
удовлетворенность руководителя ОГВ/уполномоченного лица аналитикой по итогам НОК и результатами внедрения изменений по выявленным «областям развития» участников процесса НОК	<input type="checkbox"/> Не измерялась	<input type="checkbox"/> Не измерялась
вовлеченность участников в совершенствование НОК и внедрение ее результатов в практику решения задач развития социальной сферы	<input type="checkbox"/> Не измерялась	<input type="checkbox"/> Не измерялась
охват получателей услуг, вовлеченных в НОК	<input type="checkbox"/> Не измерялась	<input type="checkbox"/> Не измерялась
Иное	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7.7. Описание результатов (это текстовое описание, позволяющее дать характеристику результатам, которые не носят измеримого, количественного характера, доступен выбор одного или нескольких видов результатов, полученных по итогам реализации практики)

При выборе одного из видов результатов Вам становится доступно текстовое поле для описания фактически полученных результатов, которые носят неизмеримый характер.

7.7. Описание результатов

по изменению системы работ в рамках НОК

по совершенствованию работы Общественного совета по НОК

по совершенствованию регламентов процесса сбора и обобщения информации в рамках НОК

по совершенствованию регламентов процесса организации, проведения и использования результатов НОК

по совершенствованию работы организаций социальной сферы

по развитию компетенций участников НОК (уполномоченных должностных лиц и иных представителей органов власти и местного самоуправления, представителей общественных советов по НОК, организаций-операторов, руководителей и специалистов организаций социальной сферы и пр.)

иное

8. Оценка простоты и доступности тиражирования практики в других субъектах РФ (выбор из списка одного варианта)

Это Ваша экспертная оценка доступности реализованных мер для тиражирования коллегами.

8. Оцените простоту и доступность тиражирования практики в других субъектах РФ

очень просто

есть сложности, быстро преодолеваемые без поддержки высших должностных лиц субъекта РФ

есть сложности, преодолеваемые только при поддержке высших должностных лиц субъекта РФ

9. Потребность изменения НПА (выбор из списка одного варианта).

Эта информация также позволит оценить возможность тиражирования практики с точки зрения нормативного регулирования заложенных в ней мер или вносимых изменений в существующие процессы.

9. Потребовалось ли изменение НПА:

Да

Нет

Укажите, какие НПА были приняты/изменены

Файл

Удалить

Добавить файл

Важно! Прикрепите, пожалуйста, документы (нормативные акты, иные материалы, описывающие практику: приказ, Положение, методика, описание технологии и т.п., возможно презентация, видеоматериалы, фото), которые могут быть полезны для понимания и дальнейшего использования практики.

После заполнения всех вопросов, описывающих практику, необходимо ее сохранить (кнопка внизу экрана)

Сохранить

После этого Вы можете добавить еще одну практику для описания (до 5 практик). Например, описав сначала практику по оптимизации процессов организации и проведения НОК, далее Вы можете описать успешный опыт по использованию результатов НОК в практике развития организаций социальной сферы.

10. Прикрепите документы (нормативные документы, иные материалы, описывающие г возможно презентация, видеоматериалы, фото), которые могут быть полезны для пони

Файл

Удалить

Добавить файл

Добавить практику

РАЗДЕЛ «РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ НОК»

11. Ваши предложения по совершенствованию или дополнению состава показателей в рамках НОК*

Для развития системы независимой оценки качества условий оказания услуг очень важно получить мнение практиков, тех кто непосредственно работает с ней и ее результатами. Возможно у Вас есть предложения по совершенствованию или дополнению состава показателей в рамках НОК или иного характера, направленные на повышение эффективности проводимой оценки.

По итогам заполнения всех разделов в основном меню слева все индикаторы будут заполнены на 100%. При обработке будут рассматриваться только полностью заполненные анкеты.

При необходимости можно вернуться к анкете по ссылке, полученной после регистрации, и дополнить разделы, изменить ранее внесенную информацию **до момента отправки анкеты**.

В случае, если Вы внесли всю необходимую информацию, кнопка «Отправить анкету» в основном меню (слева) станет зеленой и даст Вам возможность отправить анкету. Поле этого анкета становится недоступна для корректировки.

Анкета заполнена на 25%

Отправить анкету

Анкета заполнена на 100%

Отправить анкету

По вопросам, связанным с заполнением анкеты, Вы можете обратиться в Ресурсный центр ФГБУ «ВНИИ труда» Минтруда России по телефону 8-(495)-917-26-89, а также по электронной почте diagnostica@vcot.info.