

При оценке каких показателей НОК
применяются опросные методы?

Всех



Открытость и доступность информации (Приказ Минтруда России от 23.05.2018 № 317н)

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

Методы исследования

Анкетирование

Телефонный опрос

Интервьюирование

Комфортность условий в учреждении

Доля получателей услуг,
удовлетворенных
комфортностью условий
предоставления услуг (в % от
общего числа опрошенных
получателей услуг)

Методы исследования

Анкетирование

Интервьюирование

Телефонный опрос

Доступность услуг для инвалидов

Доля получателей услуг,
удовлетворенных доступностью
услуг для инвалидов (в % от
общего числа опрошенных
получателей услуг - инвалидов)

Методы исследования

Анкетирование

Интервьюирование

Телефонный опрос

Доброжелательность, вежливость работников организации

В отношении работников организации (учреждения),
обеспечивающих первичный контакт и информирование
получателя услуги;

-В отношении работников организации (учреждения),
обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

- Доля получателей услуг, удовлетворенных
доброжелательностью, вежливостью работников организации
(учреждения) **при использовании дистанционных форм**
взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с
помощью электронных сервисов (подачи электронного
обращения (жалобы, предложения), получение консультации по
оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных
получателей услуг).

Методы
исследования

Анкетирование

Интервьюирование

Телефонный опрос

Удовлетворенность условиями оказания услуг

- Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым;
- Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др. ;
- Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)

Методы
исследования

Анкетирование

Интервьюирование

Телефонный опрос

Методические рекомендации по проведению НОК в сфере культуры

Для сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры могут использоваться один или несколько из следующих каналов:

- личный опрос;
- Интернет-канал уполномоченного органа;
- виджет или баннер на сайте организации культуры;
- электронная почта (при согласии респондента на обработку его персональных данных);
- телефонный опрос (при согласии респондента на обработку его персональных данных).

При использовании нескольких каналов сбора и обобщения информации формирование итоговых сведений целесообразно осуществлять с учетом информации, полученной из всех источников.

Методические рекомендации министерства просвещения (письмо от 18.04.2022 № 02-232)

Проведение анкетирования (опроса) получателей образовательных услуг допустимо проводить в форме **интервьюирования/телефонного опроса** (телефонный опрос предполагает представление потребителям образовательных услуг информации о номере(-ах) организации-оператора, позвонив на который(-е) можно пройти опрос) **или с помощью онлайн-анкетирования** (с помощью анкеты, размещенной на специализированном сайте).