

**Министерство
социальной политики и труда
Удмуртской Республики**
(Минсоцполитики УР)

Ломоносова ул., д. 5, г. Ижевск, 426004
тел.: (3412) 22-27-30, факс: (3412) 22-28-58
E-mail: mail@msp.udmr.ru, http://минсоцполитики18.рф



**Удмурт Элькуньсь
мерлыко политикая
но ужъя министерство**
(УЭ мерполитикмин)

Ломоносова ур., 5-тй юрт, Ижкар к., 426004
тел.: (3412) 22-27-30, факс: (3412) 22-28-58
E-mail: mail@msp.udmr.ru, http://минсоцполитики18.рф

24.04.2024 № 5649/01-2-26ЭД

На № _____ от _____

О проведении независимой
оценки качества в 2024 году

**Руководителям
подведомственных
Министерству социальной
политики и труда Удмуртской
Республики организаций
(по списку)**

В соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», на основании протокола заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания от 16 апреля 2024 года № 1 Министерство социальной политики и труда Удмуртской Республики (далее - Министерство) уведомляет о проведении в 2024 году независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания (далее - НОК) в вашем учреждении.

Проведение процедуры НОК в вашем учреждении будет организовано в период с мая по сентябрь 2024 года. Информация об организации-операторе, которая будет осуществлять сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организациями, будет доведена дополнительно, после проведения конкурсных процедур.

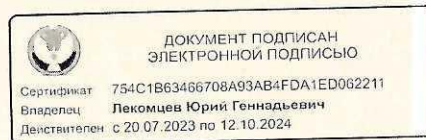
Дополнительно сообщаем, что в целях популяризации системы НОК среди граждан, повышения их вовлеченности в прямое анкетирование по НОК на официальном сайте www.bus.gov.ru необходимо разместить на официальных сайтах ваших организаций QR-коды о прохождении оценки качества условий предоставления услуг в соответствии с требованиями и методическими рекомендациями (прилагаются).

Просим провести работу по размещению QR-кодов в срок до 27 апреля 2024 года.

Также направляем ссылку для скачивания баннера для размещения QR-кода <https://disk.yandex.ru/d/FF5oYgSwu13Ylg>.

Приложение: в электронном виде.

Заместитель министра



Ю.Г. Лекомцев

Семенова Анастасия Сергеевна
+7 (3412) 222-752 (доб. 212)
Semenova_AnaS@msh.udmr.ru

Требования и методические рекомендации (далее – рекомендации) по размещению в организациях в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждениях медико-социальной экспертизы (далее – организации), а также на официальных сайтах организаций QR-кодов для прохождения оценки качества условий предоставления услуг

В помещении каждой организации, а также на официальных сайтах организаций (при условии их наличия) должны быть размещены персонифицированные QR-коды для оценки качества условий предоставления услуг каждой конкретной организацией их получателями, который дает возможность открыть страницу организации на официальном сайте www.bus.gov.ru либо в мобильном приложения «Наше мнение» (далее – QR-код) на выбор пользователя и получить возможность:

- оценить качество условий оказания услуг в организациях социальной сферы и оставить отзыв,

- оставить обращение и получить на него ответ,

- ознакомиться с планом по устранению недостатков по результатам проведенной оценки,

- ознакомиться с текущим рейтингом организации, оставить отметку о согласии или несогласии с рейтингом.

Для достижения поставленной цели необходимо:

Шаг 1. Каждой организации скачать QR-код, размещенный в карточке организации на сайте www.bus.gov.ru в подразделе «Перечни организаций» подраздела «Размещенная информация» раздела «НОК для уполномоченных органов».

Шаг 2. Убедиться, что при переходе по QR-коду пользователь попадает на страницу оценки организации и имеет возможностью совершить оценку, оставить отзыв и ознакомиться с информацией (см. выше). Если на странице организации отсутствует требуемая информация, необходимо добавить ее в личном кабинете организации.

Шаг 3. Обеспечить разработку унифицированных макетов плакатов с QR-кодами (далее – плакаты) для размещения в помещениях организаций в соответствии со следующими требованиями:

1. Необходимо разработать макеты плакатов в формате А4 и А3.
 2. Макет плаката должен содержать следующую информацию:
- ✓ логотипы организации и организации-учредителя
 - ✓ пояснительный текст. Пример:

ВАМ У НАС ПОНРАВИЛОСЬ?

Чтобы оценить УСЛОВИЯ предоставления услуг наведите камеру Вашего телефона и сканируйте QR-код.

Перейдя по ссылке Вы сможете:

- *оценить условия оказания услуг:*
 - *Комфорт и санитарно-гигиеническое состояние помещений*
 - *Доброжелательность и вежливость работников*
 - *Легкость получения информации о работе организации и ее точность*
 - *Легкость записи для получения услуги и своевременность ее оказания*
 - *Доступность для инвалидов*
- *оставить свое обращение,*

Ваша оценка поможет нам стать лучше и убедиться, что все хорошо!

- ✓ QR –код. Рекомендуемый размер QR-кода составляет одну десятую расстояния сканирования или соотношение 10:1 и определяется исходя из размера баннера.

3. Дизайн макетов плакатов должен быть разработан исходя из отраслевой специфики. При этом должна быть обеспечена достаточная контрастность для считывания QR-кода.

Шаг 4. Сформировать перечень помещений, требования к количеству и размеру плакатов в различных помещениях организации исходя из отраслевой специфики и следующих требований:

1. Плакаты должны быть размещены в помещениях общего пользования и местах скопления людей (входные группы, коридоры и зоны ожидания, санитарно-гигиенические помещения и т.д.) с

целью оценки санитарно-гигиенических условий, комфорта зон ожидания (отдыха), наличия и доступности питьевой воды, доступности помещений для инвалидов, наличие и понятности навигации в помещениях, а также транспортной доступности организации.

2. Плакаты должны быть размещены в точках контакта с получателями услуг (регистратуры, приемные, справочные, кабинеты специалистов, места размещения информационных стендов и т.д.) с целью оценки доброжелательности и вежливости работников организации, доступности и полноты предоставления необходимой информации, своевременности оказания услуги и времени ожидания, а также организационными условиями предоставления услуг.
3. Размер плаката для размещения (А4 или А3) определяется исходя из особенностей помещения, влияющих на дальность сканирования QR-кода.
4. Количество плакатов должно быть определено исходя из количества помещений и точек контакта с пользователями услуг, и не может быть менее двух для каждой организации, расположенных во входной группе и основной точке контакта с посетителями организации.

Шаг 5. В случае, если отраслевая специфика предполагает выдачу посетителям материалов на бумажном носителе (рекомендации врача, билеты, талоны, информационно-полиграфическая продукция, памятки, буклеты и т.д.), необходимо сформировать перечень бумажных носителей для размещения QR-кода.

Шаг 6. В случае, если в помещениях организации есть цифровые устройства, предназначенные для использования посетителями (терминалы записи, компьютеры с базами данных, телевизоры и т.д.), необходимо сформировать перечень цифровых устройств для размещения QR-кода.

Шаг 7. Организовать размещение QR-кодов в соответствии с полученными материалами и при соблюдении следующих требований.

1. Требования к размещению плакатов в помещениях.

- ✓ Поверхность материала, на котором организацией напечатан плакат не должна образовывать заломы, растяжения и складки. Печать должна быть четкой, цветопередача корректной.
- ✓ В помещениях плакаты размещаются на уровне глаз или на уровне приподнятой руки взрослого человека.
- ✓ При отсутствии четко определенного места размещения в помещении согласно п.2, лучше размещать плакат на видном месте рядом с часто используемым предметами (двери, раковины, зеркала, кулеры и т.д.)
- ✓ Должна быть обеспечена открытость и доступность сканирования QR-кода, отсутствие физических препятствий перед размещенным плакатом.
- ✓ Должно быть обеспечено отсутствие информационного шума вокруг плаката (он должен быть выделен от других информационных объявлений).
- ✓ После размещения **каждого** плаката нужно убедиться в том, что QR-код можно удобно просканировать, и он ведет на нужную страницу.

2. Требования к размещению QR кода на бумажных носителях:

- ✓ QR-код должен сопровождаться пояснительным текстом. Пример:
Оцените условия предоставления услуг используя QR-код!
- ✓ Размер QR-кода на бумажном носителе должен быть не менее 32×32 мм.
- ✓ Каждый бумажный носитель нужно протестировать и убедиться, что QR-код можно просканировать, и он ведет на нужную страницу.

3. Требования к размещению QR-кода на цифровых устройствах организаций.

- ✓ QR-код размещен на заглавной странице устройства (странице режима ожидания)
- ✓ Над QR-кодом размещен сопроводительный текст. Пример:
Чтобы оценить условия предоставления услуг используйте QR-код или перейдите по ссылке ниже.
- ✓ Размер QR-кода обеспечивает возможность его сканирования и составляет одну десятую расстояния сканирования или соотношение 10:1

- ✓ Под QR-кодом размещена активная ссылка для перехода на страницу оценки условий оказания услуг соответствующей организации (Ссылка размещается при условии подключения устройства к сети интернет).
- ✓ Каждое цифровое устройство нужно протестировать и убедиться, что QR-код можно просканировать, и он ведет на нужную страницу.

4. Требования к размещению QR-кода на официальных сайтах.

- ✓ QR-код размещен на заглавной странице сайта
- ✓ Над QR-кодом размещен сопроводительный текст. Пример:
Чтобы оценить условия предоставления услуг используйте QR-код или перейдите по ссылке ниже.
- ✓ Размер QR-кода обеспечивает возможность его сканирования мобильным устройством
- ✓ Под QR-кодом размещена активная ссылка для перехода на страницу оценки условий оказания услуг соответствующей организации.
- ✓ QR-код протестирован, его можно просканировать, и он ведет на нужную страницу.

Дополнительно рекомендуем сотрудникам организации предлагать получателям услуг переходить по размещенным QR-кодам и оценивать качество условий предоставления услуг