



МИНИСТЕРСТВО
ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ
ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРУД РОССИИ)

Органы исполнительной власти
субъектов Российской Федерации в
сфере социальной защиты населения

ПЕРВЫЙ
ЗАМЕСТИТЕЛЬ МИНИСТРА

улица Ильинка, 21, Москва, ГСП-4, 127994
тел.: 8 (495) 870-67-00, факс: 8 (495) 870-68-71
E-mail: mintrud@mintrud.gov.ru

На № 28-4/10/В-3516 от 05.03.2024

Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации в дополнение к письму от 05 сентября 2023 г. № 28-4/10/В-13899 в целях популяризации системы независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее – НОК) среди граждан, повышения вовлеченности граждан в прямое анкетирование по НОК на официальном сайта www.bus.gov.ru сообщает о необходимости размещения в организациях, а также на официальных сайтах организаций, в отношении которых НОК проводится в текущем году, QR-кодов для прохождения оценки качества условий предоставления услуг в соответствии с требованиями и методическими рекомендациями (прилагаются).

Просим в срок до 1 апреля 2024 г. обеспечить размещение QR-кодов в 100% организаций социального обслуживания, в отношении которых НОК проводится в текущем году.

Обращаем внимание, что для генерации QR-кода организации на сайте www.bus.gov.ru необходимыми условиями являются:

утверждение анкеты уполномоченным органом на сайте www.bus.gov.ru;

включение организации в перечень подлежащих НОК в 2024 году социальных организаций и размещение данного перечня на сайте www.bus.gov.ru.

Также направляем ссылку для скачивания макетов баннера для размещения QR-кода: <https://disk.yandex.ru/d/FF5oYgSwut3YIg>.

Для удобства формирования баннера макеты по ссылке представлены в формате РРТХ, где в поле «место для QR-кода» необходимо загрузить QR-код учреждения, подлежащего НОК в 2024 году.

Отчет о проделанной работе просим направить в Минтруд России в срок до 5 апреля 2024 г.

Приложение: на 5 л. в 1 экз.

О.Ю. Баталина

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