Методические рекомендации
по организации работы в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы

I. Общие положения

1. Настоящие методические рекомендации разработаны в целях повышения качества и обеспечения единообразия работы по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – независимая оценка качества, НОК).

2. Настоящие методические рекомендации основаны на нормативных положениях проведения независимой оценки качества, общих положениях организации системы общественного контроля в Российской Федерации, а также учитывают практику организации работы по НОК в субъектах Российской Федерации.

3. Настоящие методические рекомендации предназначены для использования в работе руководителями, специалистами и уполномоченными должностными лицами федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социальной защиты населения, в ведении которых находятся подведомственные организации, иных федеральных органов власти, имеющих подведомственные организации в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социальной защиты населения, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, в ведении которых находятся организации в сфере культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания; руководителями и специалистами организаций, оказывающих услуги социальной сферы населению, индивидуальными предпринимателями, осуществляющим деятельность в социальной сфере; членами общественных советов по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее – общественные советы по НОК) при федеральных органах власти, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления и общественных советов по НОК, созданных при организациях социальной сферы; а также представителями организаций, осуществляющих сбор и обобщение информации в рамках независимой оценки качества (далее – операторов), и другими заинтересованными лицами и организациями.

4. Участники и области ответственности участников независимой оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы:

Органы исполнительной власти федерального уровня, осуществляющие функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому	создают условия для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в подведомственных им организациях федерального уровня, а также иных организаций, осуществляющих деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета *(для сферы образования)*;

регулированию в сфере культуры, охраны здоровья, общего образования, высшего образования, социальной защиты населения	обращаются с запросом в Общественную палату Российской Федерации о формировании общественных советов по проведению НОК на федеральном уровне; утверждают положение об Общественном совете по НОК при органе власти; назначают должностных лиц, ответственных за размещение информации о результатах независимой оценки качества на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт, сайт bus.gov.ru), а также за достоверность, полноту и своевременность ее размещения, за ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта и их отзывов, за организацию работы по устранению выявленных недостатков и информирование на официальном сайте граждан о принятых мерах[1]; осуществляют закупку работ и по итогам закупки заключение государственных контрактов на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг (далее – оператор) в соответствии с Федеральным законом № 44-ФЗ от 5 апреля 2013 г. «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»; обеспечивают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» техническую возможность выражения гражданами мнений о качестве условий оказания услуг в подведомственных им организациях федерального уровня; рассматривают информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг и вырабатывают меры по совершенствованию деятельности организаций, прошедших оценку, и оценке деятельности их руководителей;

[1] Сведения об уполномоченных должностных лицах размещаются на официальном сайте bus.gov.ru в течение первого квартала отчетного года. Если срок их полномочий не определен или установлен на несколько лет, то информация не требует обновления. Информация должна быть оперативно обновлена в случае смены ответственных должностных лиц (при увольнении, переводе на другую должность и др.).

	размещают информацию о результатах НОК в организациях, подлежащих независимой оценке качества на федеральном уровне, на сайте bus.gov.ru; принимают меры по устранению выявленных недостатков в подведомственных организациях федерального уровня по итогам проведения НОК; осуществляют контроль реализации мероприятий, включенных в планы по устранению недостатков, выявленных по результатам проведения НОК; взаимодействуют с другими федеральными органами исполнительной власти, в ведении которых находятся организации в сфере культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, а также органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации по вопросам организации и проведения независимой оценки качества; осуществляют мониторинг проведения независимой оценки качества в субъектах Российской Федерации и рассматривают его итоги ежеквартально на заседаниях созданных при них общественных советах по НОК
Органы исполнительной власти федерального уровня, имеющие подведомственные организации в сфере культуры, охраны здоровья, общего образования, высшего образования, социальной защиты *(за исключением указанных выше)*	взаимодействуют с федеральными органами исполнительной власти, осуществляющими функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере культуры, охраны здоровья, общего образования, высшего образования, социальной защиты населения, по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг; создают условия для проведения НОК в подведомственных организациях регионального и муниципального уровня; содействуют федеральным органам исполнительной власти, осуществляющими функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере культуры, охраны здоровья, общего образования, высшего образования, социальной защиты населения, по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг, в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг в подведомственных им организациях социальной сферы федерального уровня
Органы исполнительной власти субъектов Российской	создают условия для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях

Федерации	регионального (и, при необходимости, муниципального) уровня; обращаются с запросом в Общественную палату субъекта РФ о формировании общественных советов по проведению НОК на региональном уровне; утверждают положение об Общественном совете по НОК при органе власти; назначают должностных лиц, ответственных за размещение информации о результатах независимой оценки качества на сайте bus.gov.ru, а также за достоверность, полноту и своевременность ее размещения, за ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта и их отзывов, за организацию работы по устранению выявленных недостатков и информирование на официальном сайте граждан о принятых мерах[2]; осуществляют закупку работ и по итогам закупки заключение государственных контрактов на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг (далее – оператор) в соответствии с Федеральным законом № 44-ФЗ от 5 апреля 2013 г. «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»; обеспечивают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» техническую возможность выражения гражданами мнений о качестве условий оказания услуг в организациях, подлежащих НОК; рассматривают информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг и вырабатывают меры по совершенствованию деятельности организаций, прошедших оценку, и оценке деятельности их руководителей; размещают информацию о результатах НОК на официальном сайте сайте bus.gov.ru); принимают меры по устранению выявленных недостатков в организациях социальной серы, подлежащих оценке на уровне субъектов Российской

[2] Сведения об уполномоченных должностных лицах размещаются на официальном сайте bus.gov.ru в течение первого квартала отчетного года. Если срок их полномочий не определен или установлен на несколько лет, то информация не требует обновления. Информация должна быть оперативно обновлена в случае смены ответственных должностных лиц (при увольнении, переводе на другую должность и др.).

	Федерации; осуществляют контроль реализации мероприятий, включенных в планы по устранению недостатков, выявленных по результатам проведения НОК; взаимодействуют с уполномоченными федеральными органами исполнительной власти в соответствующей области социальной сферы по вопросам организации и проведения независимой оценки качества
Органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов	создают условия для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в отношении организаций социальной сферы на муниципальном уровне; обращаются с запросом в Общественную палату на формирование общественных советов по проведению НОК на муниципальном уровне; утверждают положение об Общественном совете по НОК при органе местного самоуправления; назначают должностных лиц, ответственных за размещение информации о результатах независимой оценки качества на официальном сайте bus.gov.ru, а также за достоверность, полноту и своевременность ее размещения, за ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта и их отзывов, за организацию работы по устранению выявленных недостатков и информирование на официальном сайте граждан о принятых мерах[3]; осуществляют закупку работ и по итогам закупки заключение муниципальных контрактов на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания с оператором в соответствии с Федеральным законом № 44-ФЗ от 5 апреля 2013 г. «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»; рассматривают информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг и вырабатывают меры по совершенствованию деятельности организаций, прошедших оценку, и оценке деятельности их руководителей;

[3] Сведения об уполномоченных должностных лицах размещаются на официальном сайте bus.gov.ru в течение первого квартала отчетного года. Если срок их полномочий не определен или установлен на несколько лет, то информация не требует обновления. Информация должна быть оперативно обновлена в случае смены ответственных должностных лиц (при увольнении, переводе на другую должность и др.).

	размещают информацию о результатах НОК на официальном сайте официальном сайте bus.gov.ru; принимают меры по устранению выявленных недостатков в организациях социальной серы, подлежащих оценке на уровне муниципальных образований; осуществляют контроль реализации мероприятий, включенных в планы по устранению недостатков, выявленных по результатам проведения НОК; взаимодействуют с уполномоченными органами государственной власти субъекта Российской Федерации по вопросам организации и проведения независимой оценки качества
Общественные палаты (Общественная палата Российской Федерации, общественные палаты субъектов Российской Федерации, общественные палаты (советы) муниципальных образований)	формируют общественные советы по НОК на соответствующем уровне – федеральном, региональном или муниципальном (по обращению органов государственной власти и местного самоуправления) и утверждают их состав[4]; информируют органы государственной власти и местного самоуправления о составах созданных при этих органах общественных советов по проведению независимой оценки качества; могут привлекаться к работе общественных советов по НОК для обсуждения и формирования результатов проведения независимой оценки качества
Общественные советы по НОК при органах государственной власти и муниципальных образованиях	утверждают порядок и сроки проведения независимой оценки качества на соответствующем уровне; формируют перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка на соответствующем уровне; принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственных контрактов на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, заключаемых органом исполнительной власти с оператором в соответствии с Федеральным законом от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

[4] Обобщенные требования к составу Общественных советов по НОК приведены в приложении А.

	осуществляют выезды в организации социальной сферы с целью непосредственно проведения независимой оценки качества услуг; рассматривают информацию о качестве условий оказания услуг, представленную оператором; проводят независимую оценку качества условий оказания услуг организациями социальной сферы на основе информации, представленной оператором и/или с учетом сведений, полученных во время выезда в организации; вырабатывают предложения по улучшению качества деятельности организаций. Сведения об общественном совете по НОК размещаются на официальном сайте уполномоченным органом власти в Личном кабинете Уполномоченного органа. Сведения об общественном совете по НОК должны быть сохранены, подписаны электронной подписью и размещены
Общественные советы по НОК при государственных организациях социальной сферы (могут создаваться при необходимости, согласно Федеральному закону Российской Федерации от 21 июля 2014 г. № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля»	создаются (могут создаваться) из числа представителей общественных организаций, профессиональных ассоциаций, общественных движений, профессиональных ассоциаций и независимых экспертов из профсообщества в целях содействия проведению НОК и развитию организаций социальной сферы; участвуют в проведении мероприятий в рамках независимой оценки качества совместно с оператором и Общественным советом по НОК на федеральном, региональном или муниципальном уровне; готовят предложения по улучшению условий оказания услуг в организации, представляют их оператору и в Общественный совет по НОК (далее также ОС по НОК) соответствующего уровня и содействуют их реализации
Операторы	проводят сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг: анализ сайтов организаций, опрос получателей услуг, контрольные мероприятия в организациях социальной сферы для выявления наличия и функционирования условий оказания услуг, в соответствии с нормативными требованиями; формируют отчет по итогам сбора и обобщения информации и представляют его заказчику
Организации социальной сферы	обеспечивают: открытость, доступность информации об организации; техническую возможность выражения мнения гражданам-получателям услуг на своих официальных сайтах;

	информируют граждан-получателей услуг о проведении НОК и возможности участия в опросе и выражения своего мнения о качестве условий оказания услуг в организации; разрабатывают и реализуют планы по устранению выявленных недостатков; используют результаты НОК для решения задач развития с целью повышения качества условий оказания услуг и эффективности деятельности организации; отчитываются о результатах исполнения планов в уполномоченный орган государственной власти или местного самоуправления, путем размещения отчета на официальном сайте
Учредители организаций (для сферы высшего образования)	информируют образовательные организации об условиях и сроках проведения НОК, организации-операторе; предоставляют информацию об общей численности обучающихся (в том числе лиц с ОВЗ) в образовательных организациях, в отношении которых проводится НОК
Граждане-получатели услуг	выражают мнение о качестве условий оказания услуг.

5. Регламентация положений НОК на региональном и муниципальном уровне приведена в следующей таблице:

Предмет регламентации	Какие документы должны быть разработаны	Субъект разработки	Субъект согласования/ утверждения
Деятельность общественных советов по НОК (далее – ОС по НОК)	Документ о создании ОС (приказ, распоряжение)	ОИВ/ОМС	Общественная палата
	Положение об ОС	ОИВ/ОМС	ОИВ/ОМС
	График проведения заседаний ОС (ежеквартально для ОС при федеральных органах власти, рекомендовано ежеквартально для ОС при органах власти на региональном/муниципальном уровне)	Общественный совет	Общественный совет
	Протоколы заседаний ОС: о работе оператора, о рассмотрении результатов НОК, о проведении мониторинга данных о	Общественный совет	Общественный совет

	результатах НОК, о подготовке рекомендаций органу власти и пр.		
Деятельность оператора	Техническое задание по сбору и обобщению информации	ОИВ/ОМС	Общественный совет
	Государственный (муниципальный) контракт	ОИВ/ОМС	ОИВ/ОМС / Общественный совет
	Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации		
Деятельность органов власти (местного самоуправления)	1. Приказ об определении должностных лиц, ответственных по НОК (5 полномочий - размещение информации о результатах НОК; обеспечение ее достоверности, полноты и своевременности; ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта и их отзывов, организация работы по устранению выявленных недостатков; информирование на официальном сайте граждан о принятых мерах по устранению выявленных недостатков	ОИВ/ОМС	ОИВ/ОМС
	2. Планы организаций по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК	Организации	ОИВ/ОМС
	3. Документы об организации контроля за выполнением решений, принятых по результатам НОК (на уровне организации, на уровне ОИВ/ОМС, на уровне региона)	Организация ОИВ/ОМС	ОИВ/ОМС
	4. Раздел о результатах НОК в структуре отчета о результатах деятельности высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации	Высшее должностное лицо субъекта Российской Федерации	Законодательное собрание

	Решениях о мерах по поощрению и наказанию лучших и худших организаций по итогам НОК		
	5. Решение, содержащее рекомендации высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации по улучшению организации работы организаций.	Законодательное собрание	Законодательное собрание

II. Организация работы уполномоченного органа власти

2.1. Планирование проведения НОК

2.1.1. Формирование графика проведения НОК

1) График проведения мероприятий в рамках НОК формируется уполномоченным органом власти в течение первого квартала календарного года и согласовывается с Общественным советом по НОК.

2) При формировании графика проведения мероприятий в рамках НОК необходимо учитывать следующее:

необходимость обеспечения полноты и достоверности размещения информации о НОК на официальном сайте;

установленные сроки проведения закупочных процедур;

сроки проведения работ (оказания услуг) по сбору и обобщению информации, включая необходимость проведения экспертизы результатов, представленных организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями (далее – оператором), сроков устранения выявленных недостатков в работе оператора;

сроки рассмотрения результатов НОК, представленных Общественным советом по НОК в уполномоченный орган исполнительной власти, орган местного самоуправления (в течение одного месяца с даты получения материалов от Оператора), для выработки мер по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы и устранения выявленных недостатков.

Примерный план-график мероприятий в рамках НОК приведен в приложении Б.

2.1.2. Формирование перечня организаций, в отношении которых проводится или не проводится НОК

3) Перечни организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества в конкретном периоде (календарном году и/или на трехлетний период), определяются Общественным советом по НОК при федеральном органе власти, органе власти субъекта Российской Федерации/органе местного самоуправления с учетом необходимости обеспечения 100% охвата организаций, подлежащих оценке, с учетом проведения независимой оценки качества не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же организации. Рекомендуется трехлетнее планирование перечня организаций, в отношение которых проводится НОК.

4) Перечень организаций, в отношении которых проводится НОК в текущем году, размещается на официальном сайте представителем уполномоченного органа в разделе «Размещение сведений по независимой оценке» пункт «Перечни организаций». Перечень организаций должен быть внесен, сохранен, подписан электронной подписью уполномоченного должностного лица и размещен в срок до начала работ по сбору и обобщению информации в рамках НОК.

Размещение перечня допускается только если опубликованы все сведения по организациям, подлежащим оценке.

При предоставлении соответствующих прав Оператор также может формировать Перечни в соответствующем разделе официального сайта.

5) Формирование перечня организаций (видов организаций), в отношении которых не проводится независимая оценка качества, осуществляется уполномоченным федеральным

органом исполнительной власти с предварительным обсуждением на Общественном совете по НОК. К организациям, в отношении которых не проводится НОК, могут относиться:

лечебно-профилактические медицинские организации, медицинские организации особого типа (центры медицины катастроф, военно-врачебной экспертизы, судебно-медицинской экспертизы, бюро медицинской статистики, патолого-анатомические бюро, клинико-диагностические лаборатории, медицинские организации по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и др. (приказ Минздрава России от 28 апреля 2018 г. № 197н «Об утверждении перечня видов медицинских организаций в соответствии с номенклатурой медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания ими услуг»);

образовательные организации, созданные в уголовно-исполнительной системе, а также федеральные государственные организации, осуществляющие образовательную деятельность в области подготовки кадров в интересах обороны и безопасности государства, обеспечения законности и правопорядка (указанные в части 1 статьи 81 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации);

реставрационные мастерские, организации, не имеющие собственного помещения для проведения каких-либо мероприятий (арендующие его у иной организации) и др. (приказ Минкультуры России от 2 марта 2018 г. № 219 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культур»);

иные организации по областям социальной сферы, непосредственно не оказывающие услуги населению (по решению уполномоченного федерального органа исполнительной власти в соответствующей области социальной сферы).

6) Объективными причинами исключения организаций из перечня организаций, в отношении которых проводится НОК в конкретном календарном периоде, могут служить следующие обстоятельства:

организация закрыта или закрывается на капитальный ремонт, и доступ в нее в течение года не представляется возможным;

организация расположена на территории ограниченного доступа (закрытой по причине карантина, специальной военной операции и т.п.);

организация не оказывает услуги населению, которые могут быть оценены с использованием показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг;

организация не имеет собственного помещения или арендует его;

в отношении организации планируется ликвидация, реорганизация, либо организация уже находится в стадии проведения указанных процедур.

7) Предложения для включения в перечень организаций, в отношении которых не проводится НОК в конкретном календарном периоде, могут направляться со стороны органов власти субъектов Российской Федерации в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти в соответствующей области социальной сферы в срок, не позднее 1 марта года проведения НОК.

8) Формирование сведений об организациях, в отношении которых не проводится независимая оценка качества, осуществляется уполномоченным органом власти на официальном сайте в разделе «Размещение сведений по независимой оценке» - «Перечни организаций, в отношении которых проводится или не проводится независимая оценка,

включая сведения о данных организациях». Перечень организаций, в отношении которых не проводится НОК, должен быть внесен, сохранен, подписан электронной подписью уполномоченного должностного лица и размещен в срок до начала работ по сбору и обобщению информации в рамках НОК.

2.1.3. Планирование финансовых ресурсов на обеспечение выполнения работ по сбору и обобщению информации в рамках НОК

9) Планирование бюджетных средств на выполнение работ (оказание услуг) по сбору и обобщению информации в рамках НОК проводится с учетом необходимости обеспечения 100% охвата организаций, подлежащих оценке, в течение трехлетнего цикла.

10) С учетом периода бюджетного планирования на 3 года потребность в финансировании должна быть рассчитана на следующий финансовый год и на плановый период два года. Соответствующие объемы финансирования рекомендуется учесть в плане-графики закупок товаров, работ, услуг на следующий финансовый год и на плановый период два года. Корректировка объема финансирования может быть произведена при изменении существенных условий, к которым могут быть отнесены:

− изменение количества организаций, подлежащих оценке, например, в результате включения в перечень негосударственных (коммерческих) организаций, осуществляющих оказание услуг за счет средств бюджетного финансирования, или реорганизации организаций (учреждений) социальной сферы и пр.;

− изменение количества получателей услуг, влекущее за собой корректировку объема выборки;

− целесообразность проведения повторной проверки отдельных организаций социальной сферы в трехлетнем цикле при выявлении значительных проблем и необходимости контроля их устранения в плановом периоде (по решению уполномоченного органа);

− необходимость проведения повторной проверки в случае неисполнения оператором условий государственного контракта (отказа в приемке работ оператора, невыполнении работ, банкротстве и пр.) и необходимости проведения оценки запланированного количества организаций на предшествующем этапе НОК в плановом периоде.

11) Объем финансовых средств на выполнение работ (оказание услуг) по сбору и обобщению информации в рамках НОК рассчитывается в соответствии с количеством организаций, подлежащих оценке, и объемом выборочной совокупности граждан-получателей услуг, которые должны быть охвачены опросом в рамках оценки удовлетворенности (далее – объем выборки), в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных в федеральном (региональном, муниципальном) бюджете на соответствующий финансовый и плановый период.

2.2. Организация работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы в целях проведения независимой оценки качества

2.2.1. Организация и проведение закупочных процедур

1) В соответствии с требованиями Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

(с изменениями и дополнениями)» (далее – Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ) сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – сбор и обобщение данных) на федеральном, региональном и муниципальном уровнях осуществляется организациями-операторами в рамках государственных, муниципальных контрактов на выполнение работ (оказание услуг), заключенных в соответствии с Федеральным законом от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд" (далее – Федеральный закон № 44-ФЗ).

2) В рамках общих требований к участникам закупки необходимо предусмотреть:

отсутствие конфликта интересов[5] между участником закупки и заказчиком;

отсутствие конфликта интересов[6] между участником закупки и организациями, в отношении которых проводится независимая оценка качества, в том числе ограничение для участия в закупке для операторов из числа государственных и муниципальных организаций, оказывающих гражданам услуги в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, и федеральный учреждений медико-социальной экспертизы, а также негосударственных организаций, оказывающих гражданам услуги в указанных сферах за счет средств бюджетов бюджетной системы Российской Федерации.

3) В целях повышения качества процессов сбора и обобщения информации, а также обеспечения возможности контроля результатов работ (услуг) оператора, рекомендуется проводить закупочные процедуры в формате открытого конкурса в электронной форме, что позволяет:

– задействовать нестоимостные критерии при отборе операторов и устанавливать квалификационные требования к участникам конкурсной процедуры: качественные характеристики объекта закупки (содержание планируемых, в том числе дополнительных работ (услуг), которые должен и/или готов выполнить оператор); квалификация участника закупки, в том числе наличие опыта работы, связанного с предметом закупки, деловой репутации, специалистов и иных работников, обладающих соответствующим опытом и компетенциями (например, наличие опыта социологических исследований, опыта работы с социально ориентированными некоммерческими организациям (далее – СОНКО), наличие специалистов, имеющих специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов и др.); Примеры содержания нестоимостных критериев при проведении конкурсных процедур приведены в приложении В.

Помимо сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг в состав работ могут быть включены:

– анализ научно-практических подходов и практики использования результатов НОК в развитии социальной сферы на региональном/муниципальном уровне;

– анализ практики и подготовка предложений по совершенствованию системы управления результативностью организаций социальной сферы/управления результативностью и мотивацией руководителей организаций социальной сферы по результатам НОК;

---

[5] В соответствии с п. 10 части 1 статьи 31 Федерального закона от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ.

[6] Под конфликтом интересов также понимаются случаи, при которых руководитель организации-оператора или представитель оператора, включенный в состав экспертов, является или являлся в последние 3 года до участия в проведении НОК в данной организации социальной сферы ее сотрудником, имеет близких родственников – сотрудников организации, имеет личную заинтересованность в результатах оценки и ее последствиях.

проведение дополнительного социологического исследования для оценки уровня развития соответствующей области социальной сферы, выработки рекомендаций и поддержки принятия решений по совершенствованию работы органа государственной власти (местного самоуправления) – Заказчика;

– проведение консультационных семинаров для представителей организаций социальной сферы по организации работ по устранению выявленных в ходе НОК недостатков и др.

4) Предметом закупки не может являться организация и проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, поскольку это относится непосредственно к полномочиям общественных советов по НОК[7].

5) Сроки проведения закупочных процедур должны определяться с учетом необходимой и достаточной продолжительности периода сбора и обобщения информации, в течение которого оператор должен провести очное посещение всех организаций, подлежащих оценке, а также обеспечить выполнение требований к объему выборочной совокупности граждан – получателей услуг, подлежащих опросу в рамках оценки удовлетворенности качеством условий оказания услуг.

Рекомендуется проводить закупочные процедуры не позднее второго квартала отчетного года.

6) Уполномоченный орган исполнительной власти, орган местного самоуправления в соответствии с планом-графиком закупок товаров, работ, услуг для государственных (муниципальных) нужд готовит проекты документации о закупке работ (услуг) по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе проекты технического задания и государственного (муниципального) контракта, заключаемого с оператором в запланированные сроки. Проекты документов должны быть обсуждены и согласованы с Общественным советом по НОК.

Календарный график выполнения работ (услуг), являющийся неотъемлемой часть государственного (муниципального) контракта, должен предусматривать возможность проведения предварительной экспертизы результатов работ (услуг).

7) Уполномоченные органы государственной власти, органы местного самоуправления по результатам проведения закупочных процедур заключают государственные (муниципальные) контракты, а также при необходимости предоставляют оператору общедоступную информацию о деятельности организаций, подлежащих НОК (например, государственную и ведомственную статистическую отчетность (если она не размещена на официальном сайте организации), информацию о результатах НОК в организациях за предшествующие периоды, информацию о результатах опросов граждан – получателей услуг, полученных с использованием собственных ресурсов и сервисов организаций, подлежащих оценке, а также информацию о QR-кодах для обеспечения быстрого доступа к опросу с использованием сервисов официального сайта и иную информацию, необходимую для выполнения работ в соответствии с требованиями технического задания).

[7] В соответствии с положениями Федерального закона № 392-ФЗ.

2.2.2. Разработка и согласование технического задания на проведение работ (оказание услуг) по сбору и обобщению информации

1) При формировании технического задания должен быть определен и зафиксирован объем и содержание работ (услуг) оператора, а также требования к выполнению этих работ (оказанию услуг):

по количеству организаций социальной сферы, подлежащих оценке (в соответствии с утвержденным перечнем организаций, подлежащих оценке);

по объему выборочной совокупности граждан – получателей услуг, подлежащих опросу в рамках оценки удовлетворенности качеством условий оказания услуг;

по методам и каналам сбора мнения граждан – в том числе, по соотношению объемов очного интервью и опросов с использованием сервисов официального сайта, при этом рекомендуемая доля респондентов, подлежащих опросу через официальный сайт, составляет 20% от выборочной совокупности респондентов;

по технологии и способам сбора объективных свидетельств по критериям и показателям НОК – очно с посещением каждой организации, подлежащей оценке, с привлечением независимых экспертов, с участием представителей общественного совета по НОК при органе государственной власти или местного самоуправления;

по срокам выполнения работ (оказания услуг);

по объему и содержанию отчета по итогам выполненных работ (оказанных услуг);

по возможности и срокам поэтапной сдачи отчета;

по порядку проведения приемочной экспертизы Общественным советом по НОК.

2) Требования к содержанию отчета оператора устанавливаются в целях обеспечения полноты и достоверности результатов независимой оценки качества. Отчет оператора *должен содержать:*

первичные данные по показателям НОК в соответствии с Единым порядком расчета показателей независимой оценки качества (утвержден приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н) – заполненные формы (чек-листы) по каждой организации;

информацию о фактическом объеме выборочной совокупности граждан – получателей услуг, принявших участие в оценке удовлетворенности качеством условий оказания услуг (в разрезе методов и каналов сбора мнения граждан), с обоснованием;

документальные свидетельства, подтверждающие достоверность представленной информации (фото/видео материалы из организации, подтверждающие наличие и состояние условий оказаний услуг в организациях, подлежащих НОК, скриншоты страниц сайта организации в сети, заполненные опросные листы в бумажном виде по итогам очных интервью с получателями услуг и/или подтверждение данных опросов в электронном формате при использовании мобильного приложения оператора);

при использовании нескольких каналов сбора и обобщения информации в части мнения граждан-получателей услуг, формирование итоговых сведений по критериям, основанным на данных опросов, целесообразно осуществлять с учетом информации, полученной из всех доступных источников, включая информационные сервисы для проведения опроса, разработанные операторами;

результаты обобщения данных в разрезе показателей и критериев оценки;

результаты обобщения данных в разрезе территориальной специфики и/или распределенной структуры организаций, подлежащих оценке (в том числе – с учетом имеющихся филиалов, территориально обособленных структурных подразделений и иных объектов, находящихся на балансе организации, подлежащей оценке, на площадке которых

осуществляется оказание услуг[8]), в разрезе видов/типов организаций социальной сферы (в том числе – с учетом различий требований и алгоритмов расчета показателей для отраслей социальной сферы и групп организаций, закрепленных законодательно[9]);

конкретные проблемы и недостатки по каждой организации в разрезе показателей и критериев оценки.

По решению Заказчика и с учетом рекомендаций Общественного совета по НОК, в состав работ оператора *могут быть дополнительно включены задачи*, результат выполнения которых также должен быть отражен в отчете, например:

построение рейтингов организаций, прошедших оценку, по субъекту/муниципальному образованию и в различных разрезах (по видам/типам организаций, по критериям, по показателям НОК);

сопоставление фактических и предельных значений показателей и критериев НОК, в т.ч. с учетом средних значений по совокупности организации социальной сферы (медианные значения), максимальных значений по субъекту/муниципальному образованию, фактических значений по каждой организации социальной сферы, а также в динамике по годам/периодам оценки;

проведение анализа ключевых (типовых или наиболее распространенных) недостатков в целом по субъекту/муниципальному образованию;

подготовка общих выводов и предложений по совершенствованию деятельности организаций в субъекте/муниципальном образовании в соответствующей области социальной сферы;

презентация результатов сбора и обобщения информации для проведения независимой экспертизы и демонстрации результатов выполнения работ (оказания услуг) на заседании общественного совета по НОК.

Примерная структура и содержание технического задания на выполнение работ (оказание услуг) по сбору и обобщению информации приведены в приложении Г.

2.2.3. Создание условий для проведения независимой оценки качества

3) Формирование перечня показателей общих критериев оценки по областям социальной сферы доступно уполномоченному федеральному органу исполнительной власти на официальном сайте в разделе «Размещение информации о независимой оценке» – «Показатели общих критериев» – «Перечни показателей общих критериев оценки».

При формировании перечня показателей, характеризующих общие критерии оценки, должны быть определены:

соответствие критериев и показателей оценки (выбирается критерий из списка, для него выбирается показатель из справочника),

---

[8] В случае проверки обособленных подразделений организации (филиалов и пр.) результат проверки такой организации формируется как среднее арифметическое между результатами, полученными при проверке каждого из филиалов. Проблемы и недостатки, выявленные в ходе НОК, а также предложения по их устранению указываются адресно по каждому обособленному подразделению.

[9] Например, в части расчета показателя 2 «Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги» по критерию 3 «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования и культуры, а также в целом расчета данного критерия, который для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства не используется, а в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия.

параметры, используемые при расчете значения показателя (из справочника)[10],

группы (типы, виды) организаций, к которым применяется показатель.

Сведения о критериях и показателях НОК должны быть сохранены, подписаны электронной подписью и размещены на официальном сайте.

4) После проведения процедур (мероприятий) по определению оператора представитель Уполномоченного органа, который имеет доступ к сервисам официального сайта формирует сведения об операторе в разделе «Размещение сведений по независимой оценке» пункт «Операторы» - «Формирование информации об операторе». Сведения об операторе должны быть сохранены, подписаны электронной подписью и размещены.

5) В целях содействия работе оператора и Общественного совета по НОК, уполномоченный орган государственной власти, орган местного самоуправления:

обеспечивает информирование организаций в соответствующей области социальной сферы о плановых сроках проведения в них НОК,

уведомляет руководителей организаций в соответствующей области социальной сферы о необходимости размещения персонифицированных QR-кодов для оценки качества условий предоставления услуг каждой конкретной организацией их получателями, который дает возможность открыть страницу организации на официальном сайте либо в мобильном приложения «Наше мнение» (далее – QR-код) на выбор пользователя, в соответствии с Требованиями и методическими рекомендациями (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 (приложение Д);

представляет Исполнителю в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты заключения государственного (муниципального) контракта адреса организаций, подлежащих НОК в соответствии с техническим заданием, а также их филиалов (структурных подразделений), условия посещения (в зависимости специфики вида деятельности организации и отрасли социальной сферы, а также эпидемиологической ситуации в регионе) и другие сведения, необходимые для исполнения контракта;

уведомляет руководителей организаций о необходимости предоставления доступа в помещения организаций экспертным группам оператора для сбора информации о наличии и состоянии условий оказания услуг и проведения опросов получателей услуг (в соответствии с согласованным планом-графиком работы оператора, а также представителям Общественного совета по НОК в рамках проведения НОК;

информирует учредителей организаций *(для организаций сферы образования, организаций, подведомственных иным федеральным органам власти)* о сроках проведения НОК, операторе и условиях проведения НОК, в том числе – необходимости создания условий для проведения НОК в этих организациях и предоставления доступа в помещения организации оператору и (или) общественному совету по НОК.

6) В случае возникновения изменений/ограничений при проведении работ по сбору и обобщению информации (реорганизация/закрытие/ремонт организаций, подлежащих оценке; запрет на доступ в организацию, подведомственную другим органам

[10] При формировании перечня допустимых источников информации при расчете показателей и критериев НОК уполномоченный орган власти может включить результаты опросов, полученные с использованием сервисов официального сайта (через сайт, приложения гражданина или по QR-коду).

власти, но осуществляющим деятельность в соответствующей области социальной сферы; мотивированный отказ в приемке работ оператора и расторжение государственного (муниципального) контракта на выполнение работ (оказание услуг) по сбору и обобщению информации в текущем году и пр.) уполномоченный орган государственной власти, орган местного самоуправления:

оперативно вносит изменения в перечень организаций, подлежащих оценке в текущем году (по согласованию с Общественным советом по НОК), в техническое задание оператору (на этапе проведения закупочных процедур или в формате дополнительного соглашения, в случае наличия уже действующего государственного (муниципального) контракта в соответствии с требованиями законодательства о закупках (в случае изменения объемов работ в пределах 10% от исходных);

осуществляет подготовку и направление в организации запросов (по обращению оператора, при необходимости) на предоставление данных, необходимых оператору, на создание условий для взаимодействия с гражданами – получателями услуг в рамках сбора мнения о качестве условий оказания услуг и пр.

2.2.4. Приемка результатов работ (услуг) по сбору и обобщению информации

7) С целью обеспечения полноты и достоверности результатов работ (услуг), выполняемых оператором, Заказчик вправе запрашивать промежуточные результаты работ (услуг) у оператора, при условии закрепления такого условия в государственном контракте.

8) В рамках контроля за выполнением работ (оказанием услуг) Оператора, Заказчик вправе направить своих представителей совместно с экспертными группами для посещения организаций в соответствии с планом-графиком Оператора в качестве наблюдателей.

9) Для предотвращения возможных рисков, связанных с недобросовестным исполнением оператором своих обязанностей, возможно включение в условия государственного контракта условия поэтапного согласования результатов проведения процедур сбора и обобщения информации (по количеству организаций или по выдам работ) с проведением предварительной экспертизы со стороны Общественного совета.

10) С целью оценки полноты и достоверности результатов работ (услуг), выполненных оператором, Заказчик направляет представленные оператором отчетные материалы в Общественный совет по НОК для проведения экспертизы.

11) Предметом экспертизы является соответствие представленных исполнителем материалов и документов требованиям технического задания и государственного (муниципального) контракта:

отсутствие конфликта интересов между экспертами оператора и организациями, в отношении которых проводится НОК (по фактическому списку экспертов, проводивших сбор и обобщение информации в каждой организации);

полнота представленной информации – по всем организациям, подлежащим НОК в соответствии с Перечнем на текущий год и техническим заданием;

наличие заполненных чек-листов (форм) по каждой организации, подлежащей оценке;

документальное подтверждение очного посещения всех организаций, подлежащих НОК в соответствии с Перечнем на текущий год и техническим заданием;

вариантификация методов сбора информации (подтверждения очных визитов, наблюдений в ходе сбора информации; аудиозаписи проведения опросов/интервью; материалов тестовых и контрольных закупок и пр.);

полнота и достоверность документального подтверждения выставленных оценок – фото, скриншоты, подтверждающие факт осмотра и наличие необходимых условий открытости, комфортности и доступности, стенограммы контрольных закупок, справки по результатам мониторинга обращений в гостевую книгу, примеры скриптов, разработанных и используемых в организации и пр. (далее – документальные свидетельства); в случае отсутствия документальных свидетельств, подтверждающих факт осмотра и наличие (отсутствие) не менее 80% условий открытости, комфортности и доступности, указанных в заполненных чек-листах (формах) по каждой организации, подлежащей оценке, работа может быть признана не соответствующей требованиям заказчика;

полнота проведения опроса получателей услуг в соответствии с согласованными с Заказчиком объемами генеральной и выборочной совокупности – соответствие требованиям репрезентативности (объем, структура) и представительности (персонификация, объективность, отсутствие «накрутки») выборки;

наличие не менее 20% выборочной совокупности, прошедшей опрос с использованием сервисов официального сайта и приложения оператора и гражданина (требование может быть снижено в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, в том числе сбоя работы сервисов официального сайта).

12) В случае, если по результатам такой экспертизы установлены отдельные нарушения требований контракта, не препятствующие приемке выполненной работы (оказанной услуги), Исполнителю направляется мотивированное заключение с указанием выявленных недостатков и предложений об их устранении с указанием срока их устранения.

13) Требование о необходимости и порядке проведения экспертизы включается в раздел государственного контракта «Порядок сдачи и приемки работ».

14) В случае принятия Заказчиком решения по результатам экспертизы Общественного совета по НОК о несоответствии представленных материалов и расторжении контракта с оператором выполнение работ (оказание услуг) по сбору и обобщению информации в рамках НОК может быть реализовано непосредственно Общественным советом по НОК без привлечения оператора.

15) Если невозможно проведение НОК Общественным советом или повторное проведение закупочной процедуры в текущем году, рекомендуется перенос НОК в отношении этих организаций на следующий год в рамках планового трехлетнего периода проведения НОК.

16) По завершении работ по сбору и обобщению информации в рамках НОК и приемки работ оператора уполномоченный орган обеспечивает взаимодействие с Общественным советом по НОК, который проводит непосредственную оценку качества условий оказания услуг в организациях социальной сферы с учетом информации, представленной оператором, и формирует заключение, содержащее результаты НОК, выявленные проблемы и недостатки и предложения по их устранению.

2.3. Использование результатов НОК

2.3.1. Подведение итогов и размещение результатов НОК на сайте bus.gov.ru

1) Оформленное протокольное решение, представленное Общественным советом по НОК в уполномоченный орган власти, является основанием для принятия решений

и принятию мер по повышению качества условий оказания услуг в организациях и развитию соответствующей области социальной сферы в регионе/муниципальном образовании.

2) Уполномоченное должностное лицо органа власти, ответственное за размещение информации о результатах НОК, размещает результаты проведения независимой оценки качества организациями социального обслуживания на официальном сайте, а также на официальном сайте органа власти в сети Интернет.

3) Внесение информации о результатах НОК осуществляется в разделе «Сведения о результатах независимых оценок качества оказания услуг организациями и предложениях об улучшении качества их деятельности, представленных общественными советами в уполномоченный орган» - «Формирование сведений о результатах НОК».

4) При размещении информации на официальном сайте сведения могут быть представлены:

по совокупности организаций:

«Среднее интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки»;

по конкретной организации:

«Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки».

5) Формирование плана по устранению выявленных в ходе НОК недостатков осуществляется в соответствии с формой, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. N 457 "Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

5.1) При определении конкретного перечня мероприятий и разработке планов по устранению выявленных в ходе НОК недостатков необходимо учитывать:

состав, наличие и потребность в дополнительных данных для принятия решений по реализации конкретных мероприятий,

состав вовлеченных и заинтересованных сторон, чье участие необходимо для реализации запланированных мероприятий,

опыт решения аналогичных проблем в данной организации и в иных организациях и сферах деятельности,

потребность в ресурсах (финансовых, временных, организационных, кадровых) и их возможные источники.

Основные виды мероприятий, направленных на повышение качества условий оказания услуг и устранение выявленных недостатков, и матрица принятия решений по приоритетности конкретных мероприятий по устранению выявленных недостатков приведены в приложении 3.

6) Информация о рассмотрении результатов НОК и планы по устранению

выявленных недостатков размещаются уполномоченным органом власти на официальном сайте в соответствующих подразделах раздела «Формирование сведений о результатах независимой оценки» в течение 5 рабочих дней после утверждения плана.

7) План размещается на конкретный плановый период (1 календарный год, следующий за годом проведения НОК, либо на более длительный срок, но не более 3 лет).

8) При размещении информации на официальном сайте сведения должны быть представлены:

по совокупности организаций – на вкладке «Общая информация» (указывается сводная информация о результатах рассмотрения результатов, основные выявленные проблемы, характерные для большинства организаций в субъекте Российской Федерации/муниципальном образовании);

по конкретной организации – на вкладке «В разрезе организаций» (указывается для каждой организации «Результаты рассмотрения результатов независимой оценки организации» и «Планы по улучшению качества работы организации»).

После заполнения текстовых полей обязательно должны быть прикреплены файлы, содержащие соответствующую информацию. Все документы, загружаемые на официальный сайт, должны содержать фамилию, имя, отчество утверждающего/согласующего должностного лица, скан подписи, а также реквизиты принятия (дату, номер).

2.3.2. Организация контроля за проведением и использованием результатов НОК

9) К основным формам контроля в системе НОК относятся:

мониторинг проведения и использования результатов НОК, включающий:

анализ формирования нормативной и организационной инфраструктуры системы независимой оценки качества на федеральном, региональном и муниципальном уровнях;

анализ проведения независимой оценки качества в соответствии с порядком и процедурами, установленными Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ;

анализ полноты и достоверности информации о НОК, размещаемой на официальном сайте, в т.ч. представления сведений о должностных лицах, размещение информации о выполнении планов устранения выявленных недостатков;

анализ данных о результатах НОК;

анализ посещений гражданами официального сайта и их отзывов, популяризации сайта;

контроль выполнения решений, принятых по результатам НОК и закрепленных в планах мероприятий по устранению выявленных недостатков (динамический – ежемесячно, ежеквартально, по полугодиям, результирующий – по итогам планового периода) на основе присланных отчетов организаций, информации, размещенной на официальном сайте и/или выборочных контрольных выездов непосредственно в организации:

на уровне организаций социальной сферы;

на уровне муниципальных образования;

на уровне уполномоченного органа власти субъекта Российской Федерации;

проведение уполномоченным органом контроля и мониторинга отзывов граждан о деятельности организаций, размещенных на официальном сайте;

контроль со стороны Общественного совета по НОК – на основе результирующего анализа выполнения планов мероприятий, путем заслушивания руководителей учреждений и в ходе выездных заседаний.

10) Сведения о формах и периодичности контроля за выполнением планов по устранению выявленных недостатков вносятся в соответствующий раздел на официальном сайте («Размещение сведений по независимой оценке» выбрать пункт «Планы по устранению недостатков) с указанием нормативного правового акта уполномоченного органа власти/местного самоуправления, в соответствии с которым осуществляется этот контроль. Указанный НПА должен быть прикреплен отдельным файлом в соответствующем разделе официального сайта («Добавить нормативный правовой акт»).

11) Результаты выполнения мероприятий по планам организаций вносятся уполномоченным должностным лицом органа власти/местного самоуправления на официальный сайт по мере их реализации и представления соответствующей информации от организации.

Работа по внесению информации в систему завершается после публикации сведений о реализации всех мероприятий, включенных в план.

12) Результаты НОК в части оценки качества условий оказания услуг и результативности работы по устранению выявленных недостатков используются при оценке эффективности деятельности:

руководителей организаций социальной сферы (изменение структуры типовой формы трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения в части учета результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы и выполнения планов устранения недостатков);

руководителей органов местного самоуправления[11];

руководителей уполномоченных органов исполнительной власти;

высших должностных лиц субъектов Российской Федерации[12].

13) Сведения об организации контроля за выполнением решений, принятых по результатам независимой оценки качества, могут быть размещены на официальном сайте в разделе «Иная информация по вопросам проведения НОК» – указывается информация об организации контроля за выполнением решений: формы и сроки контроля, а также должностное лицо, ответственное за обеспечение контроля за выполнением указанных решений.

III. Порядок работы по сбору и обобщению информации оператором

3.1. Кадровое обеспечение выполнения работ (оказания услуг) оператором.

1) Оператор должен обеспечить достаточное количество специалистов (экспертов), осуществляющих посещение организаций, в отношении которых запланировано проведение НОК, для того, что выполнить работы (оказать услуги), предусмотренные техническим заданием в полном объеме и в установленный срок.

2) В целях осуществления сбора информации в рамках НОК для очного посещения организаций и проведения анализа официальных сайтов организаций в сети Интернет оператор формирует экспертные группы. При формировании экспертных групп должны

---

[11] Результаты НОК, содержащие достигнутые значения показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления, размещаются в государственной автоматизированной информационной системе «Управление» gasu.gov.ru.

[12] До 2022 г. – в рамках публичного отчета о результатах независимой оценки качества оказания услуг, с 2023 г. - в структуре ежегодного отчета о результатах деятельности высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации. В информацию о результатах НОК включается информация об учреждениях, учредителями которых является субъект Российской Федерации и муниципальные образования соответствующего субъекта Российской Федерации.

быть обеспечены требования к независимости и компетентности привлекаемых специалистов (по квалификации и опыту работы). Списочный состав экспертных групп (не менее 2 человек) по каждой организации, подлежащей НОК в соответствии с техническим заданием, должен быть представлен в составе отчетной документации.

3) Для повышения объективности оценки возможно включение в состав экспертных групп общественных наблюдателей – представителей общественных организаций, организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общественных объединений инвалидов, общественных организаций ветеранов, представителей Общероссийского народного фронта, а также представителей общественных советов по НОК при организациях социальной сферы, волонтеров, обладающих соответствующим опытом и имеющих специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов.

4) Эксперты, участвующие в проведении сбора и обобщения информации в рамках НОК, несут ответственность за соблюдение организационных и правовых норм проведения процедуры оценки, а также неразглашение информации, полученной в ходе сбора информации и проведения опросов.

5) График посещения организаций формируется с учетом фактической численности экспертов у оператора, и количества респондентов, с которыми должно быть проведено очное интервью.

3.2. Организационно-методические основы выполнения работ (оказания услуг) по сбору и обобщению информации оператором в рамках НОК

3.2.1. Общие вопросы организации и выполнения работ (оказания услуг) по сбору и обобщению информации в рамках НОК

1) Перед участием в конкурсных процедурах организация, претендующая на выполнение работ по сбору и обобщению информации в рамках НОК (потенциальный оператор) изучает нормативную базу, документы, регламентирующие поведение независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании), формирует понимание объема необходимых работ (услуг) и объем затрат на их выполнение с целью обоснования конкурентной цены контракта и оценки готовности выполнения планируемого объема работ в соответствии с требованиями Заказчика.

2) После заключения государственного (муниципального) контракта оператор направляет Заказчику запросы на предоставление необходимых данных, получение которых недоступно в открытом информационном пространстве, а также осуществляет оперативное взаимодействие с Заказчиком в течение всего процесса выполнения работ (оказания услуг), согласовывает рабочие документы и материалы, если это предусмотрено государственным (муниципальным) контрактом и техническим заданием.

3) Оператор проводит обучение (инструктирование) экспертов, которые будут участвовать в выполнении работ по контракту, по общим принципам и подходам в реализации работ, объемам и срокам их проведения с учетом специфики отрасли социальной сферы, в которой проводится НОК, и состава организаций в соответствии с техническим заданием.

4) После заключения контракта с Заказчиком и проведения Уполномоченным органом мероприятий по предоставлению доступа к официальному сайту, оператор проходит аутентификацию на сайте, после чего он будет авторизован в Системе и получит доступ в личный кабинет. Оператор может авторизоваться в Системе через портал Госуслуг.

5) Учетная запись руководителя организации-оператора создается автоматически, на основании данных, полученных из Единую систему идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА). Руководитель организации может в разделе «Администрирование» добавить или отредактировать информацию о сотрудниках организации оператора. Руководитель может проводить мониторинг деятельности сотрудников и проведения НОК.

6) Каждый представитель оператора (уполномоченный специалист оператора), который принимает участие в оценке, должен быть введен и зарегистрирован в системе с использованием соответствующего функционала официального сайта.

7) Уполномоченный специалист Оператора НОК может скачать мобильное приложение «Оператор» через QR-код или гиперссылку. После скачивания требуется авторизация в ЕСИА. Уполномоченный специалист видит перечни и организации, которые подлежат оценке. Также доступны организации, где отсутствует интернет (Раздел «Офлайн»).

8) Оператор при предоставлении ему соответствующих прав может формировать Перечни организаций, подлежащих НОК в текущем году, в соответствующем разделе. В разделе имеется функционал просмотра списков перечней организаций и формирования новых перечней. Действия оператора по формированию перечня могут корректироваться представителем уполномоченного органа (заказчика) путем возвращения на доработку.

9) Оператор разрабатывает план-график посещения организаций в соответствии с перечнем, являющимся приложением к техническому заданию, и направляет его на согласование Заказчику в срок не позднее, чем за 10 рабочих дней до даты первого посещения, для ознакомления и информирования Общественного совета по НОК о датах посещения каждой организации. Даты посещения конкретных организаций могут быть согласованы с их руководителями. Допускается корректировка плана-графика с уведомлением Заказчика в сроки не позднее, чем за 5 рабочих дней до даты фактического посещения организации, в связи с обстоятельствами непреодолимой силы (погодные условия, эпидемиологическая ситуация и пр.).

10) Оператор обеспечивает выезд экспертов для сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг в организациях в соответствии с перечнем организаций, в отношении которых запланировано проведение НОК в текущем году и техническим заданием.

11) При работе с официальным сайтом в период проведения НОК уполномоченные специалисты оператора заполняют контрольные листы по каждой организации в разделе «Проведение независимой оценки». Каждый контрольный лист должен проходит систему статусов от заполнения до утверждения. Процедура заполнения контрольных листов также доступна в мобильном приложении «Оператора» НОК.

12) Уполномоченным специалистам оператора доступно заполнение анкет граждан в случае проведения очного опроса как в приложении, так и на официальном сайте.

13) Уполномоченный специалист оператора НОК заполняет контрольные листы путем заполнения опросного листа по критериям и осуществления фотографирования объектов, подтверждающих наличие и состояние анализируемых индикаторов и параметров показателей НОК. При заполнении всех параметров по всем критериям заполнение контрольного листа завершается сменой статуса. После проводится работа с анкетами граждан.

14) При завершении работы с контрольным листом и заполнением нужного количества анкет, оценка ожидает отправки на утверждение. Когда все оценки собраны, формируются результаты НОК. Внесенные данные отображаются в Личном кабинете

Уполномоченного органа в количественных результатах НОК.

15) Методические требования выполнения работ (оказания услуг) оператором базируются на установленном порядке сбора информации с учетом требований Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н (далее – Единый порядок расчета показателей независимой оценки качества):

по параметрам и индикаторам показателей, подлежащим оценке на основе непосредственного наблюдения и посещения организации, – в части состава и объема данных, необходимых для оценки, правил агрегирования и интерпретации информации по каждому показателю, расчета баллов по показателям и критериям оценки;

по социологическим показателям – в части единых требований к проведению опросов граждан-получателей услуг по объему выборки, частоте, каналам сбора данных.

16) Сопоставимость и достоверность результатов сбора и обобщения информации от различных операторов, в разные годы проведения оценки, в различных областях социальной сферы обеспечивает использование:

единых инструментов для сбора информации (формы/оценочные листы для заполнения, анкеты/опросники, приложение оператора, мобильное приложение гражданина «Наше мнение»);

единых правил агрегирования информации, полученной из различных источников (с официального сайта, через очные опросы и иные способы анкетирования (в т.ч. онлайн на официальном сайте органа власти или организации в сети Интернет).

17) Сбор и обобщение информации осуществляется с учетом распределенной структуры организаций, подлежащих оценке, в том числе с учетом имеющихся у них филиалов, территориально обособленных структурных подразделений и иных объектов, находящихся на балансе такой организации, на площадке которых осуществляется оказание услуг (далее – объекты организации).

Анализ наличия и состояния условий оказания услуг проводится экспертами по каждому объекту организации с адресным описанием выявленных недостатков. Итоговая оценка формируется в целом по организации как среднее арифметическое по всем ее объектам. В случае, если имеет место значительный дисбаланс распределения реализуемых услуг и (или) получателей услуг между объектами, допустимо использование при расчете итоговой оценки по НОК весовых коэффициентов для значений по каждому объекту (например, отношение количества обучающихся в филиале к общему количеству обучающихся в организации с учетом всех филиалов).

18) При отсутствии в организации социальной сферы получателей услуг - инвалидов целесообразно предусмотреть включение в состав участников оценки внешних экспертов – лиц, относящихся к категории инвалидов, представителей Общественного совета по НОК, общественных организаций инвалидов, специалистов, имеющих специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов, волонтеров для получения всесторонней оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

Порядок сбора данных, примерные формы документов (форм, оценочных листов) и правила агрегирования информации, полученной из различных источников, приведены в приложении Е.

3.2.2. Формирование выборки и работа с гражданами – получателями услуг

19) Общий объем выборки получателей услуг, мнение которых о качестве условий оказаний услуг должно быть проанализировано в рамках НОК, формируется с учетом требований Методики выявления и обобщения мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов[13] и устанавливается в размере 40% от количества получателей услуг в организации в течение календарного года, предшествующего году проведения НОК, но не более 600 человек от каждой организации социальной сферы. При расчете и формировании выборки необходимо учитывать принципы разумной целесообразности и достаточности:

объем генеральной совокупности может быть уменьшен в целях расчета выборки с учетом специфики отдельных категорий получателей услуг, имеющих ограниченные возможности самостоятельно выражать свое мнение: дети до 10 лет[14], граждане с нарушениями ментального здоровья, признанные недееспособными. При необходимости список может быть расширен по согласованию с уполномоченным органом власти (органом местного самоуправления) – Заказчиком;

в условиях повышенной эпидемиологической опасности объем выборочной совокупности респондентов, опрашиваемых в очной форме, может быть снижен до 10%;

возможно установление объема выборки в соответствии с рекомендациями федерального уполномоченного органа власти в соответствующей области социальной сферы, в случаях проведения независимой оценки в организациях, расположенных в малочисленных населенных пунктах и т.п.

В случае, если объем выборочной совокупности отличается от установленных требований, либо техническим заданием предусмотрена возможность ее корректировки (уточнения), оператором должно быть подготовлено обоснование снижения объема выборочной совокупности респондентов, согласованное с Заказчиком.

20) Проведение опросов должно базироваться на принципах прозрачности, открытости информации о НОК, и конфиденциальности и анонимности информации, представленной гражданами-получателями услуг.

21) При взаимодействии с гражданами-получателями услуг представители оператора или Общественного совета по НОК должны проинформировать гражданина о возможности выразить свое мнение с использованием различных инструментов:

с использованием анкеты на официальном сайте;

с использованием сервисов официального сайта мобильного приложения для гражданина «Наше мнение» и мобильного приложения «Оператора»);

на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, в отношении которой проводится независимая оценка качества;

на официальном сайте федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления в сети Интернет;

---

[13] Приказ Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

[14] Ст. 12 Конвенции о правах ребенка. Ребенок имеет право свободно выражать свои взгляды по всем вопросам, затрагивающим его/ее интересы, причем взглядам ребёнка уделяется должное внимание в соответствии с возрастом и зрелостью ребенка.

Ст.57. Семейного кодекса Российской Федерации Право ребенка выражать свое мнение. «Учет мнения ребенка, достигшего возраста десяти лет, обязателен, за исключением случаев, когда это противоречит его интересам».

на специализированном сайте/сервисе для проведения опроса, разработанном оператором (при наличии);

в рамках очного интервью с представителем оператора или Общественного совета по НОК.

22) При взаимодействии с гражданами-получателями услуг представители оператора или Общественного совета по НОК должны мотивировать гражданина к выражению своего мнения и информировать о возможности повлиять и лично инициировать позитивные изменения в качестве условий оказания услуг.

23) При проведении работ (оказании услуг) по сбору и обобщению информации в рамках НОК оператор должен учитывать необходимость обеспечения охвата не менее 20% выборочной совокупности получателей услуг с использованием сервисов официального сайта, в том числе посредством:

привлечения внимания и обеспечения доступа через QR-код к анкете, размещенной на официальном сайте;

через сервисы официального сайта мобильное приложение для гражданина «Наше мнение» и мобильное приложение «Оператора»;

очного взаимодействия представителей оператора с гражданами и динамического заполнения опросного листа в формате интервью с использованием приложения оператора.

3.2.3. Подготовка и сдача отчета оператора

24) Подготовка отчёта, отражающего результаты проведённой работы может предусматривать поэтапную сдачу с предоставлением промежуточных вариантов по запросу Заказчика.

25) По итогам сбора и обобщения информации, отражающей объективные характеристики качества условий оказания услуг и мнение граждан – получателей услуг, формируется отчет оператора о результатах выполненных работ (оказанных услуг).

26) Отчет оператора должен содержать:

первичные данные по показателям НОК в соответствии с Единым порядком расчета показателей независимой оценки качества;

информацию о фактическом объеме выборочной совокупности граждан – получателей услуг, принявших участие в оценке удовлетворенности качеством условий оказания услуг (в разрезе методов и каналов сбора мнения граждан), с обоснованием;

документальные свидетельства, подтверждающие достоверность представленной информации (фото/видео материалы из организации, подтверждающие наличие и состояние условий оказаний услуг в организациях, подлежащих НОК (в том числе, сформированные с использованием сервисов мобильного приложения «Оператора»), заполненные опросные листы в бумажном виде по итогам очных интервью с получателями услуг), информация о количестве выездов в организации, поименный список экспертов с указанием должности и статуса, проводивших сбор информации непосредственно в каждой организации, подлежащей оценке;

результаты обобщения данных в разрезе показателей и критериев оценки:

результаты обобщения данных об информации, размещенной на официальных сайтах организаций в сети Интернет и информационных стендах в их помещениях;

сведения об удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг;

значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг поставщиками социальных услуг (в баллах), рассчитанные

в соответствии с Единым порядком расчета показателей независимой оценки качества;

результаты обобщения данных в разрезе территориальной специфики и/или распределенной структуры организаций, подлежащих оценке (в том числе – с учетом имеющихся филиалов, территориально обособленных структурных подразделений и иных объектов, находящихся на балансе организации, подлежащей оценке, на площадке которых осуществляется оказание услуг), в разрезе видов/типов организаций социальной сферы (в том числе – с учетом различий требований и алгоритмов расчета показателей для отраслей социальной сферы и групп организаций, закрепленных законодательно[15]);

конкретные недостатки по каждой организации.

В соответствии с требованиями технического задания, в отчет могут быть дополнительно включены:

рейтинги организаций, прошедших оценку, по субъекту/муниципальному образованию и в различных разрезах (по видам/типам организаций, по критериям, по показателям НОК);

сопоставление фактических и предельных значений показателей и критериев НОК, в т.ч. с учетом средних значений по совокупности организации социальной сферы (медианные значения), максимальных значений по субъекту/муниципальному образованию, фактических значений по каждой организации социальной сферы, а также сравнительный анализ результатов текущего года с результатами независимой оценки качества за последние 2 года (в разрезе каждого критерия и показателей оценки независимой оценки качества) с формулированием выводов о причинах повышения или снижения результатов;

анализ ключевых (типовых или наиболее распространенных) недостатков в целом по субъекту/муниципальному образованию;

общие выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций в субъекте/муниципальном образовании в соответствующей области социальной сферы;

презентация результатов сбора и обобщения информации для проведения независимой экспертизы и демонстрации результатов выполнения работ (оказания услуг) на заседании общественного совета по НОК.

27) При формулировании выявленных недостатков необходимо руководствоваться информацией из форм сбора данных, избегать общих фраз и использовать максимально конкретные формулировки, характеризующие фактическое состояние условий оказания услуг в организации как основу для подготовки предложений и рекомендаций по устранению выявленных недостатков и совершенствованию условий оказания услуг в организации.

28) По завершении процедур сбора и обобщения информации оператор не позднее, чем за 10 рабочих дней до истечения установленного срока исполнения обязательств, предусмотренных контрактом, предоставляет в адрес Заказчика информационно-аналитический отчет, подготовленный в соответствии с установленными в государственном (муниципальном) контракте требованиями, для поведения экспертной оценки.

29) На этапе проведения приемочной экспертизы Оператор должен быть готов обосновать представленные данные с точки зрения:

---

[15] Например, в части расчета показателя 2 «Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги» по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования и культуры, а также в целом расчета данного критерия, который для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства не используется, а в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия.

репрезентативности выборки (объем, структура);

представительности выборки (персонификация, объективность, отсутствие «накрутки»);

вариантификации методов сбора информации (подтверждения очных визитов, наблюдений в ходе сбора информации; аудиозаписи проведения опросов/интервью; материалов тестовых и контрольных закупок и пр.).

30) В случае, если по итогам экспертизы отчетные материалы признаны требующими доработки, Оператор обязан устранить выявленные недостатки и представить доработанные материалы в срок, указанный Заказчиком.

IV. Деятельность общественных советов по НОК

4.1. Организация и проведение работ по сбору, обобщению и анализу информации в рамках НОК.

1) В соответствии с положениями Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ Общественные советы по НОК формируют предложения по содержанию технического задания для оператора, который осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг и принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных (муниципальных) контрактов, заключаемых с оператором.

2) В рамках осуществления независимой оценки качества Общественный совет по НОК может инициировать выборочное или сплошное посещение организаций, подлежащих НОК, в рамках независимой оценки качества и/или контроля работы оператора с учетом его плана-графика посещений организаций, предусмотренных техническим заданием.

3) Программа посещений организаций, подлежащих независимой оценке качества (включая, при необходимости, график и состав представителей Общественного совета по НОК по каждой посещаемой организации), закрепляется протоколом заседания Общественного совета по НОК при органе государственной власти или органе местного самоуправления. Организация и проведение очных помещений организаций представителями Общественного совета проводится на общественных началах без привлечения дополнительного финансирования работ по сбору и обобщению информации в рамках НОК.

4) Работа по сбору и обобщению информации в рамках НОК может быть проведена в полном объеме непосредственно Общественным советом в рамках полномочий по проведению независимой оценки качества, либо с привлечением независимых экспертов – представителей общественных организаций, организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общественных объединений инвалидов, общественных организаций ветеранов, представителей Общероссийского народного фронта, а также представителей общественных советов по НОК при организациях социальной сферы, обладающих соответствующим опытом и имеющих специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов, в следующих случаях:

при принятии заключения о несоответствии представленных материалов и расторжении контракта с оператором,

при незначительном количестве организаций, включенных в перечень для поведения оценки в текущем году.

5) По завершении работ оператора по сбору и обобщению информации в рамках НОК Общественный совет проводит экспертизу представленных отчетных материалов на предмет

их полноты и достоверности. Соответствующие полномочия рекомендуется закрепить в Положении об Общественном совете по НОК.

6) При выявлении несоответствий требованиям технического задания и государственного (муниципального) контракта Общественный совет по НОК вправе рекомендовать уполномоченному органу государственной власти /местного самоуправления – Заказчику направить оператору требование о доработке отчета.

7) Основаниями для отклонения отчета Оператора могут быть:

недостаточность, отсутствие или недостоверность фото/видео материалов и иных документальных свидетельств, подтверждающих представленные результаты по каждому показателю независимой оценки качества;

расхождение результатов выборочных обследований организаций, подлежащих оценке, проведенных общественным советом по НОК с результатами, представленными Оператором;

наличие замечаний по расчетам и выводам по уровню достижения показателей независимой оцени качества на основе представленных данных (искажение существующих алгоритмов расчета показателей);

отсутствие описания конкретных замечаний и недостатков в организациях, выявленных в ходе работ по сбору и обобщению информации в рамках НОК (используются общие фразы, без конкретизации, необходимой для планирования и реализации мер по их устранению).

8) При невозможности устранения выявленных недостатков Общественный совет готовит и утверждает протокольным решением заключение о несоответствии представленных материалов требованиям технического задания, содержащее рекомендацию Заказчику о представлении мотивированного отказа от подписания документа о приемке работ (услуг) Исполнителя (организации-оператора).

4.2. Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы.

1) В течение одного месяца со дня получения отчета Оператора Общественный совет по НОК готовит на его основе и с учетом собственных наблюдений (при наличии) заключение о результатах независимой оценки качества, а также разрабатывает рекомендации по использованию результатов НОК и предложения по улучшению деятельности организаций социальной сферы.

2) Фиксация недостатков осуществляется с разбивкой по критериям:
1. Открытость и доступность информации об организации;
2. Комфортность условий предоставления услуг;
3. Доступность услуг для инвалидов;
4. Доброжелательность, вежливость работников организации; 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

3) Формулирование недостатков осуществляется:

- через описание деятельности и ее результатов, которые не выполняются или выполняются неправильно;
- как указание на отсутствие, несоответствие, низкий или недостаточный уровень обеспечения конкретных условий, предусмотренных индикаторами и показателями критериев НОК.

4) Предложения и рекомендации по устранению выявленных недостатков должны:

- иметь конкретный, практикоориентированный характер;
- иметь логическую связь с выявленными недостатками, описывать конкретные действия;
- обеспечивать не просто разовое устранение недостатка, но и создавать условия для сохранения требуемого состояния, объема и качества условий оказания услуг в динамике;
- быть применимы для использования их в качестве основы для разработки планов мероприятий в каждой организации и в планировании деятельности органа власти по совершенствованию работы в соответствующей области социальной сферы.

По итогам проведения мероприятий должен быть получен конкретный результат (документ, предмет, условие и т.д.).

Анализ существующих проблем и часто допускаемых ошибок в описании недостатков и предложений по их устранению с примерами корректировки, направленной на повышение практикоориентированности результатов НОК, представлены в приложении Ж.

5) Результаты независимой оценки качества в текущем году и предложения по устранению выявленных по итогам НОК недостатков и улучшению качества условий оказания услуг в организациях социальной сферы оформляются протокольным решением Общественного совета по НОК и направляются в уполномоченный орган государственной власти/орган местного самоуправления для использования в работе.

Приложение А
к Методическим рекомендациям
по организации работы в рамках проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры, охраны здоровья,
образования, социального обслуживания
и федеральными учреждениями
медико-социальной экспертизы,
утвержденным приказом Министерства труда
и социальной защиты Российской Федерации
от _____2023 г. № _____

Особенности формирования, работы и размещения информации о работе общественных советов по НОК

Обобщенные требования к составу общественного совета по НОК

В состав общественных советов по НОК **могут** входить представители:

- общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан;
- общественных объединений инвалидов;
- общественных организаций ветеранов;
- Общественной палаты (если это не противоречит предыдущим пунктам).

В состав общественных советов по НОК **не могут** входить представители:

- органов государственной власти и местного самоуправления,
- общественных объединений и НКО, осуществляющих деятельность в соответствующей области социальной сферы (профессионального сообщества),
- руководители (заместители руководителей) и работники организаций соответствующей области социальной сферы.

Количество членов Общественного совета: не менее 5 человек.

Ротация состава Общественного совета: не менее 1/3 каждые 3 года.

Члены Общественного совета по НОК осуществляют свою деятельность на общественных началах.

Особенности работы и размещения информации об общественных советах по НОК

Существующие вопросы и проблемы	Рекомендации
Отсутствует/не актуализирована информация об общественном совете по НОК (ОС) Не размещено решение Общественной палаты субъекта	Даже если проведение независимой оценки качества в текущем году не предусмотрено, общественный совет по НОК должен быть сформирован, и информация о нем должна быть размещена на официальном сайте.

Существующие вопросы и проблемы	Рекомендации
Российской Федерации о составе общественного совета.	По умолчанию, срок полномочий ОС устанавливается 3 года в соответствии с Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ. В случае, если ОС полностью прекращает свои полномочия ранее, соответствующая информация вносится в режиме редактирования в существующую запись. Информация о новом ОС вносится путем создания новой записи. **Возможные документы:** − выписка из протокола заседания Общественной палаты (д.б. подписана председателем и иметь дату) − решение Общественной палаты (д.б. подписано председателем и иметь дату) − письмо, содержащее предложения по составу Общественного совета
Число членов ОС на сайте, не соответствует числу членов ОС, утвержденных решением ОП региона. Место работы (должность) члена ОС в информации, размещенной на сайте, не соответствует месту работы (должности), указанному в решении ОП региона о формировании ОС Члены ОС по своему месту работы/статусу не соответствуют требованиям Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ	Необходимо обеспечить точное соответствие сведений, размещаемых на официальном сайте и указанных в соответствующих документах. Срок полномочий членов ОС устанавливается 3 года в соответствии с Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ. Обновление состава ОС производится не менее чем на 1/3 от первичного состава. Изменения в составе ОС в течение 3-летнего периода **НЕ** сопровождаются внесением новой записи об ОС. В случае, если член ОС прекращает свои полномочия ранее, соответствующий нормативный акт размещается в перечне документов, и необходимая информация вносится в режиме редактирования в существующую запись, без изменения срока действия полномочий ОС на сайте bus.gov.ru. Члены ОС должны являться представителями общественных организаций по защите прав и интересов граждан, общественных организаций инвалидов, общественных организаций ветеранов. Указание статуса: «пенсионер», «ветеран органов социальной защиты», участие представителей ОИВ/ОМС и пр. недопустимо.
Информация о функциях ОС не размещена или размещена не в соответствующем разделе. Не размещено положение об ОС.	В соответствии с п.7 ст.11 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ, федеральные органы исполнительной власти, органы государственной власти субъектов

Существующие вопросы и проблемы	Рекомендации
Размещенные на сайте функции общественного совета не соответствуют Федеральному закону от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ и/или утвержденному положению об ОС	Российской Федерации, органы местного самоуправления назначают должностных лиц, ответственных за достоверность, полноту и своевременность размещения информации о НОК. Обеспечение достоверности и полноты сведений, размещенных на официальном сайте, в соответствии с требованиями законодательства о НОК является одной из приоритетных задач уполномоченных органов власти. Все размещаемые документы по НОК должны быть подписаны и иметь дату (создания, утверждения, подписания и пр.). В Системе размещаются сканы таких документов (приказов, решений, протоколов, приказов и пр.)

Приложение Б
к Методическим рекомендациям
по организации работы в рамках проведения
независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями в сфере
культуры, охраны здоровья,
образования, социального обслуживания
и федеральными учреждениями
медико-социальной экспертизы,
утвержденным приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от _____2023 г. № _____

Примерный план-график мероприятий в рамках НОК

№	Мероприятие	Сроки реализации	Ответственные
1.	Обеспечение создания и работы общественного совета по НОК	в течение I квартала года, в котором происходит формирование общественного совета по НОК	Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления) Общественная палата РФ, общественная палата субъекта Российской Федерации (муниципального образования)
	- обращение в общественную палату соответствующего уровня с ходатайством о формировании общественного совета по НОК (не менее 5 человек)		
	- утверждение Положения об общественном совете по НОК		
	- обращение в общественную палату соответствующего уровня с ходатайством об актуализации или обновлении состава общественного совета по НОК (при выбытии кого-либо из членов общественного совета по НОК и снижении численности ниже 5 человек, либо по истечении 3 лет с момента формирования - не менее одной трети состава)	не реже 1 раза в 3 года	
2.	Назначение (принятие нормативно-правового акта) должностных лиц, ответственных за: - размещение информации о результатах независимой оценки на официальном сайте, - достоверность, полноту и своевременность размещения информации, - ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта и их отзывов,	в течение 1 квартала (назначение и актуализация перечня уполномоченных должностных лиц)	Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления)

	- организацию работы по устранению выявленных недостатков, - за информирование на официальном сайте граждан о принятых мерах по их устранению.		
3.	Размещение информации о деятельности общественного совета по НОК: - на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления) в сети Интернет; - на официальном сайте	в течение первого квартала года, в котором происходит формирование общественного совета по НОК, не позднее 5 рабочих дней с даты представления информации об утвержденном составе общественного совета по НОК общественной палатой соответствующего уровня	Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления)
4.	Организация и проведение заседаний общественного совета при уполномоченном исполнительном органе государственной власти (органе местного самоуправления) по вопросам проведения независимой оценки качества	не реже 1 раза в квартал	Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления)
5.	Проведение публичных мероприятий для информирования населения, представителей общественности и профессионального сообщества о независимой оценке качества условий оказания услуг, взаимодействие со средствами массовой информации по данному вопросу	постоянно (не реже 1 раза в квартал)	Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления)
6.	Обеспечение уполномоченными исполнительными органами государственной власти, органами местного самоуправления технической возможности выражения мнений граждан о качестве оказания услуг на своих официальных сайтах в сети «Интернет» и на официальном сайте	постоянно	Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления)
7.	Обеспечение организациями, подлежащими НОК (государственными и муниципальными организациями, иными организациями, осуществляющими оказание услуг за счет средств соответствующих бюджетов – далее организациями, подлежащими НОК)),	постоянно	Руководители организаций, подлежащих НОК

	технической возможности выражения получателями услуг мнений о качестве оказания услуг на своих официальных сайтах в сети «Интернет»		
8.	Обеспечение размещения организациями, подлежащими НОК, информации о своей деятельности:	постоянно, актуализация – в течение 5 рабочих дней со дня создания или обновления информации	Руководители организаций, подлежащих НОК
	- на официальных сайтах организаций в сети Интернет в соответствии с установленными требованиями в соответствующей области социальной сферы (культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, медико-социальной экспертизы)		
	- на официальном сайте в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 г. № 86н		
9.	Формирование перечня организаций, в отношении которых проводится независимая оценка в текущем году (далее – перечень организаций)	в течение 1 квартала года проведения НОК	Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления)
	- подготовка предложений по составу организаций, подлежащих НОК в текущем году		
	- согласование и утверждение перечня организаций, подлежащих НОК в текущем году		Общественный совет по НОК соответствующего уровня
10.	Обеспечение условий для проведения сбора и обобщения информации по НОК	2 квартал – на следующий финансовый год и 2 года планового периода	Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления)
	- планирование финансовых ресурсов на обеспечение работ, услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг и включение соответствующих процедур в план-график закупок товаров, работ, услуг на следующий финансовый год и на плановый период 2 года		
	- подготовка предложений для разработки технического задания и требований к организации, которая осуществляет сбор, анализ и обобщение информации о качестве оказания услуг	в течение 1 квартала года проведения НОК	Общественный совет по НОК соответствующего уровня
	- подготовка проекта документации о закупке работ, услуг (технического задания и проектов государственных контрактов) по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (далее – проект документации о закупке)		Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления)

	- рассмотрение и согласование проекта документации о закупке	в течение 30 дней с момента представления проекта документации о закупке в общественный совет по НОК	Общественный совет по НОК соответствующего уровня
	- проведение процедур по закупке работ, услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг	в соответствии с планом-графиком закупок, но не позднее 2 квартала года проведения НОК	Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления)
11.	Приемка работ (услуг) оператора: - проведение экспертизы представленных в составе отчета материалов	в соответствии с календарным планом и условиями государственного (муниципального) контракта	Общественный совет по НОК соответствующего уровня
	- принятие решения о приемке работ или признании работ неудовлетворительными и расторжение контракта с Оператором		Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления)
	- в случае расторжения контракта – принятие решения об изменении формата проведения оценки для запланированных организаций в текущем году (отмена или проведение сбора и обобщения информации Общественным советом)		Общественный совет по НОК соответствующего уровня Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления)
12.	Независимая оценка организаций: - на основе информации, представленной организацией оператором (формирование итоговой оценки, рейтингов деятельности организаций) - на основе информации, полученной в ходе посещения организаций, подлежащих НОК, членами общественного совета по НОК	в течение года, но не позднее 1 декабря года проведения НОК	Общественный совет по НОК соответствующего уровня
13.	Представление в орган государственной власти (орган местного самоуправления) результатов независимой оценки качества и предложений о повышении качества оказания услуг	в течение 1 месяца с момента поступления отчета оператора, но не позднее 1 декабря года проведения НОК	Общественный совет по НОК соответствующего уровня
14.	Размещение информации о результатах независимой оценки организаций на официальном сайте	в течение 1 месяца со дня получения сведений от	Уполномоченный исполнительный орган власти

		общественных советов	(орган местного самоуправления)
15.	Принятие НПА о формах и сроках контроля за выполнением планов по устранению выявленных недостатков по итогам НОК в организациях, прошедших оценку	в течение 1 квартала года, следующего за годом проведения оценки (отчетным годом)	Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления)
16.	Утверждение плана по совершенствованию деятельности организаций и повышению качества оказания услуг (далее – плана мероприятий) на основании итогов независимой оценки качества организациями и предложений об улучшении качества их деятельности, поступивших от общественного совета	в течение 1 квартала года, следующего за годом проведения оценки (отчетным годом)	Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления)
17.	Размещение плана мероприятий на официальных сайтах организаций в сети Интернет, в отношении которых проведена НОК в текущем году, и на официальном сайте	в течение 1 квартала года, следующего за отчетным, не позднее 5 рабочих дней с даты утверждения плана	Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления) Уполномоченные специалисты организаций, подлежащих НОК
18.	Обеспечение контроля выполнения планов мероприятий по повышению качества работы организаций: - принятие нормативного правового акта, регламентирующего вопросы организации контроля за выполнением утвержденных Планов по устранению недостатков	в течение 1 квартала года, следующего за отчетным	Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления)
	- проведение сплошного или выборочного контроля (по решению органа власти и по согласованию с Общественным советом по НОК) за обеспечением полноты и своевременности реализации плана мероприятий	в соответствии с планом мероприятий, но не реже 1 раза в квартал	
	- размещение информации о проводимой работе по устранению выявленных недостатков и информирование на официальном сайте граждан о принятых мерах (отчетность об исполнении планов)	в течение 10 дней со дня наступления планового срока реализации	
19.	Представление информации об результатах НОК и мероприятиях по совершенствованию качества условий оказания услуг организациями социальной сферы в высший орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации	В течение 1 квартала года, следующего за отчетным	Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления)

Приложение В
к Методическим рекомендациям
по организации работы в рамках проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры, охраны здоровья,
образования, социального обслуживания
и федеральными учреждениями
медико-социальной экспертизы,
утвержденным приказом Министерства труда
и социальной защиты Российской Федерации
от _____2023 г. № _____

Примерное содержание нестоимостных критериев, которые могут быть использованы в рамках проведения закупочных процедур путем открытого конкурса в электронной форме при определении организации-оператора

1. Квалификация участника закупки

1.1. Наличие у участника закупки опыта работы связанного с предметом контракта

Детализирующие показатели:

- общая цена исполненных участником закупки договоров, предмет которых сопоставим с предметом контракта, заключаемого по результатам данной закупочной процедуры;
- общее количество исполненных участником закупки договоров, предмет которых сопоставим с предметом контракта, заключаемого по результатам данной закупочной процедуры;

  К оценке принимаются выполненные участником закупки (с учетом правопреемства, в случае наличия в заявке подтверждающего документа) гражданско-правовые договоры, выполненные не ранее чем за 5 лет до даты окончания срока подачи заявок.

  К оценке принимаются документы, подтверждающие содержание и объем выполненных работ, а также их стоимость (скан-копия подписанного договора, включая приложения, содержащие техническое задание или иной формат описания содержания и объема работ, акт сдачи-приемки, подписанный заказчиком).

1.2. Наличие у участника закупки специалистов, обладающих опытом работы и квалификацией, соответствующими предмету контракта

Детализирующие показатели (примеры):

- наличие (доля в общем составе участников работ) у исполнителя квалифицированных экспертов, имеющих подтвержденное наличие трудовых отношений с участником закупки, а также:

  опыт организации и проведения социологических исследований, опыт работы по оценке условий труда, по аудиту на соответствие требованиям систем менеджмента качества, по аудиту в области формирования и обеспечения безбарьерной среды для инвалидов, в том числе в части оценки рисков причинения вреда охраняемых законом ценностей, опыт работы в общественных организациях по защите прав инвалидов;

  образование в области социальной работы (управления образованием, управления организациями здравоохранения, управления организациями культуры – в

зависимости от области социальной сферы), психологии, государственного и муниципального управления;

практический опыт реализации работ сопоставимого характера и предметной области;

сертификацию в системе добровольной сертификации «МИР, ДОСТУПНЫЙ ДЛЯ ВСЕХ» общероссийской общественной организации «Всероссийского общества инвалидов», в системе добровольной сертификации экспертов, работ по организации обеспечения комплекса интегрированных мер предупреждения причинения вреда системой управления профессиональными рисками технологических процессов субъектов хозяйственной и иной деятельности (или аналогичной);

- наличие у исполнителя достаточного количества квалифицированных экспертов, имеющих подтвержденное наличие трудовых отношений с участником закупки, в количестве, достаточном для формирования экспертных групп в соответствии с количеством организаций, в которых должен быть проведен сбор и обобщение информации (из расчета не менее 2 экспертов на одну организацию);
- наличие у участника закупки автоматизированных инструментов (сервисов) проведения социологических исследований, обеспечивающих защиту «накрутки» респондентов;
- иные показатели, в зависимости от предметной области, в которой проводится НОК.

Под опытом сопоставимого характера и предметной области для целей настоящей закупки понимаются:

- работы по сбору и обобщению информации в рамках НОК,
- мониторинговые исследования, выполненные в интересах компаний с государственным участием и/или органов публичной власти,
- научные исследования в области оценки факторов и условий организации труда,
- работы по аудиту на соответствие требованиям систем менеджмента качества, в т.ч. выполненные в интересах компаний с государственным участием и/или органов публичной власти.
- Работы по аудиту в области формирования и обеспечения безбарьерной среды для инвалидов, в том числе в части оценки рисков причинения вреда охраняемых законом ценностей, в т.ч. выполненные в интересах компаний с государственным участием и/или органов публичной власти.

Приложение Г
к Методическим рекомендациям
по организации работы в рамках проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры, охраны здоровья,
образования, социального обслуживания
и федеральными учреждениями
медико-социальной экспертизы,
утвержденным приказом Министерства труда
и социальной защиты Российской Федерации
от _____2023 г. № _____

Примерное содержание технического задания
на выполнение работ (оказание услуг) по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

1. Наименование закупаемых работ (услуг)

Выполнение работ (оказание услуг) по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (государственными/муниципальными/негосударственными), а также индивидуальными предпринимателями, оказывающие соответствующие услуги социальной сферы (при наличии)[16].

2. Цели и задачи

Цели:

1. Повышение качества условий оказания услуг населению и деятельности организаций социальной сферы (указать).
2. Повышение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (указать).
3. Установление диалога между организациями социальной сферы и гражданами - получателями услуг.

Задачи:

1. Получение информации о качестве условий предоставления услуг и об удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг в организациях, в отношении которых проводится НОК в _____ году.
2. Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг.
3. Формирование предложений об улучшении качества условий осуществления деятельности поставщиков социальных услуг

[16] Перечень организаций и индивидуальных предпринимателей, подлежащих НОК в конкретном периоде, формируется Заказчиком и утверждается Общественным советом по НОК.

3.Объем закупаемых работ (услуг).

В соответствии с настоящим Техническим заданием Исполнитель должен выполнить работы (оказать услуги) по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в организациях социальной сферы согласно Перечню организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества в_____году, утвержденному Общественным советом по независимой оценке качества[17] (далее – Перечень, перечень приводится в приложении к Техническому заданию), включая описание методов, каналов сбора, обработки и обобщения информации о деятельности организаций, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, рекомендации для каждого поставщика социальных услуг по улучшению качества их деятельности, общие рекомендации для повышения качеству условий осуществления услуг социальной сферы (указать) в субъекте Российской Федерации/муниципальном образовании (указать).

4. Общие требования к выполнению работ (оказанию услуг).

1. Услуги должны быть оказаны в соответствии с:

Федеральным законом от 0512.2017 № 392-ФЗ;

Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»

или

Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

или

Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

или

Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

или

Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

приказом Минтруда России от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями

[17] Заказчик оставляет за собой право заменять организации в Перечне, при необходимости, не изменяя их количества.

в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

перечнем организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, утвержденным Общественным советом по независимой оценке (является приложением к Техническому заданию);

иными нормативными актами субъекта Российской Федерации и/или области социальной сферы (указать).

2. Совокупность используемых при оказании услуг методов должна позволить получить информацию о деятельности организаций социальной сферы по следующим направлениям:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

3. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются по каждой организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

- официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в т.ч. официальные страницы организаций на сайтах органов власти – при наличии), информационные стенды в помещениях указанных организаций;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» bus.gov.ru (в том числена предмет анализа сведений о наличии и работе с жалобами и обращениями граждан);
- результаты изучения условий оказания услуг в организации, полученные следующими способами:

▪ включенное наблюдение - изучение наличия, функционирования и состояния условий непосредственно при посещении организации;

▪ «контрольная закупка» (обращение в организацию по телефону, по электронной почте, на электронные сервисы от имени получателя услуг/от имени виртуального получателя услуг);

▪ изучение наличия и состояния условий доступности организаций и доступности услуг для инвалидов непосредственно в помещении организации;

▪ опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг на основе единой формы анкеты[18] с использованием сервисов официального сайта и/или приложений гражданина и оператора;

▪ опрос потребителей услуг с использованием анкеты, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг или на официальном сайте федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации (органа местного самоуправления);

[18] С учетом специфики области социальной сферы.

▪ опрос потребителей услуг с использованием анкеты, размещенной на специализированном сайте/сервисе организаций, с которыми в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд заключены государственные (муниципальные) контракты на выполнение работ;

▪ опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг на основе единой формы опроса в очном формате на основе интервью, телефонного опроса, на официальном сайте организации социальной сферы и т.п.).

При отсутствии в организации социальной сферы получателей услуг - инвалидов целесообразно предусмотреть включение в состав участников оценки представителей Общественного совета по НОК, в том числе общественных советов по НОК при организациях социальной сферы, общественных организаций инвалидов, специалистов, имеющих специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов, волонтеров, владеющих компетенциями для проведения такой оценки на соответствие установленным требованиям[19].

Сбор информации проводится очно, при непосредственном посещении организации социальной сферы и всех ее филиалов, территориально обособленных структурных подразделений и иных объектов, находящихся на балансе организации, подлежащей оценке, на площадке которых осуществляется оказание услуг.

4. При проведении работ (оказании услуг) по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы рекомендуется использование единого инструментария – мобильного приложения для Оператора, данные которого синхронизируются с данными официального сайта.

5. Требования к результатам выполнения работ (оказания услуг)

Результатом выполнения работ (оказания услуг) является информационно-аналитический отчет об оказанных услугах по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества организациями социальной сферы в _____ году (далее – Отчет).

Отчет представляется по всем организациям, включенным в перечень организаций, подлежащих оценке в _____ году (в соответствии с приложением 1 к техническому заданию), на бумажном носителе и в форме электронного документа (в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки информации и размещение на официальном сайте).

Проведение оценки осуществляется в соответствии с Порядком действий в рамках сбора информации о качестве условий оказания услуг (приложение к Техническому заданию или к государственному контракту).

Отчет должен содержать:

- согласованные с заказчиком план-график проведения мероприятий по сбору информации и, объем генеральной и выборочной совокупности (если они не были установлены в техническом задании) в каждой организации;
- списочный состав экспертных групп по каждой организации, подлежащей НОК в соответствии с технически заданием, должен быть представлен в составе отчетной документации;

[19] СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».

- первичные данные по показателям НОК в соответствии с Единым порядком расчета показателей независимой оценки качества;
- информацию о фактическом объеме выборочной совокупности граждан – получателей услуг, принявших участие в оценке удовлетворенности качеством условий оказания услуг (в разрезе методов и каналов сбора мнения граждан), с обоснованием;
- документальные свидетельства, подтверждающие достоверность представленной информации (фото/видео материалы из организации, подтверждающие наличие и состояние условий оказаний услуг в организациях, подлежащих НОК, заполненные опросные листы в бумажном виде по итогам очных интервью с получателями услуг и/или выгрузка данных в электронном формате при использовании мобильного приложения оператора), информация о количестве выездов в организации, список экспертов, проводивших сбор информации непосредственно в организациях, подлежащих оценке;
- результаты обобщения данных в разрезе показателей и критериев оценки:
  - результаты обобщения данных об информации, размещенной на официальных сайтах организаций в сети Интернет и информационных стендах в их помещениях;
  - сведения об удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг,
  - значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг поставщиками социальных услуг (в баллах), рассчитанные в соответствии с Единым порядком расчета показателей независимой оценки качества;
- результаты обобщения данных в разрезе территориальной специфики и/или распределенной структуры организаций, подлежащих оценке (в том числе - с учетом имеющихся филиалов, территориально обособленных структурных подразделений и иных объектов, находящихся на балансе организации, подлежащей оценке, на площадке которых осуществляется оказание услуг), в разрезе видов/типов организаций социальной сферы (в том числе - с учетом различий требований и алгоритмов расчета показателей для отраслей социальной сферы и групп организаций, закрепленных законодательно[20]);
- конкретные недостатки по каждой организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.

В соответствии с требованиями технического задания, в отчет *могут быть дополнительно включены:*

- рейтинги организаций, прошедших оценку, по субъекту/муниципальному образованию и в различных разрезах (по видам/типам организаций, по критериям, по показателям НОК);
- сопоставление фактических и предельных значений показателей и критериев НОК, в т.ч. с учетом средних значений по совокупности организации социальной сферы

[20] Например, в части расчета показателя 2 «Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги» по критерию КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ для организаций в сфере образования и культуры, а также в целом расчета данного критерия, который для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства не используется, а в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия.

(медианные значения), максимальных значений по субъекту/муниципальному образованию, фактических значений по каждой организации социальной сферы, а также сравнительный анализ результатов текущего года с результатами независимой оценки качества за последние 2 года (в разрезе каждого критерия и показателей оценки независимой оценки качества условий оказания услуг) с формулированием выводов о причинах повышения или снижения результатов;

- анализ ключевых (типовых или наиболее распространенных) недостатков в целом по субъекту/муниципальному образованию;
- общие выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций в субъекте/муниципальном образовании в соответствующей области социальной сферы;
- презентация результатов сбора и обобщения информации для проведения независимой экспертизы и демонстрации результатов выполнения работ (оказания услуг) на заседании общественного совета по НОК.

Приложение 1
к Техническому заданию

Перечень
организаций для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
в _____ году

Всего _____ организации, из них: государственные _____, муниципальные _____, негосударственные _____, индивидуальные предприниматели _____

1.
2.
3.
…

Приложение 2
к Техническому заданию

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

Приложение формируется на основе нормативных актов в соответствующей области социальной сферы об утверждении показателей:

- Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 г. № 599
- Приказ Минпросвещения России от 13.03. 2019 г. № 114
- Приказ Минобрнауки России от 31.07.2020 г. № 860
- Приказ Минздрава России от 4.05.2018 г. № 201н
- Приказ Минтруда России от 23.05. 2018 г. № 317н

Приложение 3
к Техническому заданию

Требования к информации, размещаемой на официальных сайтах и стендах в помещении организаций социальной сферы

Приложение формируется на основе нормативных актов в соответствующей области социальной сферы с учетом следующих нормативных актов:

Сфера	Основание для установления объема информации по показателю «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» *(наименования нормативных правовых актов, устанавливающих перечень информации, которая размещается на информационных ресурсах организации)*
Культура	статья 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»; приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»
Охрана здоровья	статья 79.1 Федерального закона 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; приказ Минздрава России от 3012.2014 № 956н
Образование *(высшее и дополнительное профессиональное образование)*	статья 29 Федерального закона 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Постановление Правительства Российской Федерации от 20.10.2021 № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации»; приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14.08.2020 № 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»
Образование *(основное общее образование, средне профессиональное образование, профессиональное обучение, дополнительное общее образование)*	статья 29 Федерального закона29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Постановление Правительства Российской Федерации от 20.10.2021 № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

	приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14.08.2020 № 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» (с измен. и дополн.)
Социальное обслуживание	статья 13 Федерального закона 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; постановление Правительства Российской Федерации от 24.12.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; приказ Минтруда России 17.11.2014 № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления»;
Медико-социальная экспертиза	статья 8 Федерального закона 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» приказ Минтруда России от 28.02.2018 № 122н «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальных сайтах федеральных учреждений медико-социальной экспертизы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

При проверке Открытости и доступности информации об организации социальной сферы в рамках критерия 1 из показателя 3 (доступность услуг для инвалидов) должны учитываться требования, установленными в соответствии с ГОСТГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности».

Приложение Д
к Методическим рекомендациям
по организации работы в рамках проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры, охраны здоровья,
образования, социального обслуживания
и федеральными учреждениями
медико-социальной экспертизы,
утвержденным приказом Министерства труда
и социальной защиты Российской Федерации
от _____2023 г. № _____

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/страницах организаций, в которых НОК проводится в текущем году 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 либо в мобильном приложении гражданина «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 (для этого на странице, куда перешли по QR-коду, нужно нажать «Вернуться на сайт» - осуществится переход на карточку организации, и там оставить обращение);

ознакомиться с текущим рейтингом организации, оставить отметку о согласии или несогласии с рейтингом. Обращаем ваше внимание, что заполнить анкету можно для организации, в которой в текущем году проводится НОК, на карточке организации можно оставить обращение, ознакомится с оценкой организации по НОК, оставить отметку о согласии или несогласии с оценкой.

Для достижения поставленной цели необходимо:

Шаг 1. Каждой организации скачать QR-код, размещенный в карточке организации на официальном сайте 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 соответствующего органа власти 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!»

Размещение QR-кода на баннере: 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, в которых должны быть размещены плакаты, 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 рекомендованных видов 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 предмерами (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 учетной карточки организации официального сайта.

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 32×32мм. Каждый вид бумажного носителя нужно протестировать и убедиться, что QR-код можно просканировать, и он ведет на нужную страницу учетной карточки организации официального сайта.

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 учетной карточки организации официального сайта.

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

QR-код размещен на заглавной странице сайта или на странице организации на сайте органа власти. 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.

Приложение Е
к Методическим рекомендациям
по организации работы в рамках проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры, охраны здоровья,
образования, социального обслуживания
и федеральными учреждениями
медико-социальной экспертизы,
утвержденным приказом Министерства труда
и социальной защиты Российской Федерации
от _____2023 г. № _____

ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ В РАМКАХ СБОРА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Сбор информации по КРИТЕРИЮ 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

1. **Показатель 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в сети «Интернет».**

1.1. Проанализировать информационные стенды в помещении организации.

1.1.1. Анализ проводится путем очного визуального осмотра в каждой организации стендов, содержащих информацию для получателей услуг.

1.1.2. При изучении стендов необходимо зафиксировать (см. форму 1а, Приложение № 2 к Порядку):

- наличие соответствующих текстов, документов (полнота в соответствии с требованиями нормативных правовых актов в данной области социальной сферы – см. Приложение № 1 к Порядку);
- достоверность содержания представленной информации (соответствие заявленной тематике, актуальность и соответствие представленной информации фактическому состоянию дел в организации),
- удобство доступа к информации для посетителей, в т.ч. лиц с инвалидностью (имеется доступ к информации, информация расположена на уровне глаз посетителей (не выше 1,5 м от пола), расстояние, с которого информация может быть эффективно воспринята не менее полутора метров).

1.1.3. В случае, если организация социальной сферы:

- не имеет собственного помещения,
- осуществляет оказание услуг только в дистанционной форме,
- осуществляет оказание услуг только в надомной форме обслуживания (например, для организаций социального обслуживания населения),

необходимо зафиксировать наличие, качество и доступность необходимой информации, представленной в печатном виде (в брошюрах, буклетах, листовках) и доступной для получателей услуг в органах власти, многофункциональных центрах, иных организациях социальной сферы.

Перечень организаций, органов власти и иных мест, где должны быть размещены указанные печатные материалы, для проведения оценки наличия и соответствия установленным требованиям, должен быть согласован оператором с уполномоченным органом власти (Заказчиком).

1.2. Проанализировать официальные сайты организаций в сети Интернет.

1.2.1. Анализ содержания веб-сайтов или иных официальных страниц организаций в сети Интернет (например, на сайте уполномоченного органа власти при отсутствии собственного сайта у организации) организации может производиться дистанционно.

1.2.2. В случае наличия у организации нескольких информационных ресурсов организации в сети Интернет, проводится анализ только одного из них (по согласованию с руководителем организации социальной сферы).

1.2.3. Для оценки содержания интернет-сайтов организаций необходимо провести сплошной просмотр содержимого страниц веб-ресурса каждой организации с выявлением и фиксацией признаков наличия или отсутствия соответствующих текстов, документов, ссылок и коммуникационных сервисов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

1.2.4. Поиск информационных материалов и сведений на официальном сайте организации может осуществляться с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

1.2.5. При изучении сайтов необходимо зафиксировать (см. форму 1а, приложение 2 к Порядку):

- наличие соответствующих текстов, документов (полнота в соответствии с требованиями нормативных правовых актов в данной области социальной сферы - см. приложение 1 к Порядку);

- достоверность содержания представленной информации (соответствие заявленной тематике, актуальность и соответствие представленной информации фактическому состоянию дел в организации),

- удобство доступа к информации для пользователей, в т.ч. лиц с инвалидностью, в соответствии с требованиями ГОСТ (наличие адаптированной версии сайта, возможность масштабировать текст на сайте или наличие экранного диктора (звукового синтезатора речи) для слабовидящих и незрячих пользователей (см. приложение).

Оценка доступности осуществляется с учетом:

- количества переходов по страницам сайта, необходимых для получения соответствующей информации;

- обеспечения адаптации форм представления информации для слабовидящих и незрячих пользователей.

1.3. Результатом анализа по показателю 1.1 являются заполненные формы 1а и 1б (приложение 2 к Порядку) с приложением:

- фотографий стендов, брошюр, буклетов, подтверждающих факт осмотра и наличие необходимой документации;

- скриншотов страниц веб-ресурса, подтверждающих факт осмотра и наличие необходимой документации.

Количество фотографий и скриншотов должно быть достаточным для того, чтобы подтвердить присутствие всей информации, по которой указано ее фактическое наличие в формам1а и 1б.

2. Показатель 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»

2.1. Проанализировать дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, предусмотренные на официальном сайте организации:

- абонентский номер телефона;
- электронная почта;
- электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки или QR-кода на нее);
- иные дистанционные способы взаимодействия (наличие на сайте организации ссылок на социальные сети, мессенджеры, Единый портал государственных и муниципальных услуг, платформу обратной связи и др).

2.2. Анализ содержания веб-сайтов или иных официальных страниц организаций в сети Интернет (например, на сайте уполномоченного органа власти при отсутствии собственного сайта у организации) организации может производиться дистанционно.

2.2.1. При анализе необходимо провести проверку и зафиксировать (см. форму 2, приложение 2 к Порядку):

- фактическое наличие на сайте указанных дистанционных способов взаимодействия;
- функционирование указанных дистанционных способов взаимодействия с использованием:
  - тестовых запросов и обращений (не менее 2-х по каждому проверяемому способу дистанционного взаимодействия) по указанным каналам связи (телефонные обращения, «контрольные закупки» по номерам и адресам электронной почты, через иные сервисы обратной связи с получателями услуг, указанные на сайте),
  - мониторинга обращений в гостевой книге на сайте организации.

Проверка проводится по всем способам взаимодействия, представленным на сайте организации. Необходимым и достаточным считается наличие и функционирование 5 дистанционных способов взаимодействия (уполномоченным федеральным органом власти в соответствующей области социальной сферы может быть установлено иное требования необходимого количества способов дистанционного взаимодействия для установления максимальной оценки). В случае, если в ходе проверки уже подтверждено функционирование 5 способов взаимодействия, дальнейшая проверка по остальным способам может не проводиться.

2.3. При оценке качества функционирования телефона (при обращении гражданина по телефону), электронной почты (обращения гражданина с помощью электронного письма), электронных сервисов (обращение, сообщение, жалоба гражданина)

рекомендуется руководствоваться разделами 4.6.3, 4.6.4, 4.6.5, 4.6.6 и 6 Стандарта «Государство для людей» для внешнего клиента (далее – Стандарт)[21]:

- клиент должен иметь возможность обратиться в органы власти и уполномоченные организации по телефону в любое удобное время круглосуточно и без перерывов при максимальном уровне клиентоцентричности;
- с учетом жизненной ситуации, профиля клиента и сути вопроса клиента количество переключений на других сотрудников для решения вопроса клиента не должно превышать двух;
- должны соблюдаться требования к речи и интонациям при телефонном разговоре сотрудника с клиентом;
- сведения, предоставляемые клиентам, должны быть исчерпывающими, достоверными и соответствовать потребностям клиента, основываться на заранее подготовленных типовых вопросах и ответах на эти типовые вопросы;
- логика разговора должна быть выстроена с использованием техники активного слушания: использование наводящих вопросов клиенту для подробного выяснения его потребностей;
- должны быть разработаны скрипты разговоров при входящих и исходящих звонках сотрудников органов власти и уполномоченных организаций (сотрудников колл-центров) для ответов на типовые обращения клиентов;
- роботизированные голосовые помощники в часы, когда работа сотрудников колл-центров не может быть обеспечена, должны обладать функцией распознавания речи, а для лиц с нарушениями речи должна быть сохранена возможность реагирования с помощью клавиатуры телефона;
- роботизированные голосовые помощники должны отвечать на типовые вопросы клиентов, сообщать о часах работы сотрудников, которые могут проконсультировать клиента по телефону, и назначать в удобное для клиента время проведение консультации с сотрудником;
- письменное обращение, инициированное клиентом и требующее обратной связи, должно классифицироваться по теме и содержанию письма (наличие встроенного классификатора обращений);
- после получения должна представляться первичная обратная связь с уведомлением о получении письма и указанием срока подготовки ответа и (или) решения вопроса;
- ответы организаций при письменном взаимодействии должны быть изложены в доступной, понятной и легкой для восприятия форме с учетом профиля клиентского сегмента и его потребностей;
- в организации разработаны и своевременно актуализироваться базы знаний, содержащие шаблоны ответов на типовые обращения клиентов, включая варианты ответов для ситуаций, не требующих решения: оскорбления и использование нецензурной лексики, благодарности и пожелания, абстрактные сообщения не по теме;

[21] Стандарт «Государство для людей». Требования по внедрению клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении при взаимодействии с людьми (утвержденные протоколом заочного голосования членов проектного комитета федерального проекта «Клиентоцентричность» от 18.04.2022 № 1).

- при коммуникации посредством электронных средств связи (электронная почта (e-mail), сообщения в личном кабинете) должен быть предусмотрен функционал быстрой обратной связи посредством шкаловой оценки (балльная шкала, шкала смайликов, текстовая шкала и другие);
- чат-боты и персональные чаты на сайте, в мессенджерах и социальных сетях, голосовые помощники должны обеспечивать информирование и консультирование, автоматизацию рутинных операций, получение обратной связи от получателей услуг.

Основными шагами взаимодействия посредством дистанционных способов взаимодействия и открытых каналов связи с получателями услуг должны быть: оперативный анализ потребностей получателя услуги; подготовка лаконичного сообщения по существу заявленного вопроса с проявлением заинтересованности в его решении.

При оценке соответствия Стандарту минимально необходимым считается учет не менее 50% установленных требований и рекомендаций.

2.4. Если при проверке функционирования дистанционных способов взаимодействия отмечаются факты предоставления недостоверных или неполных сведений, отсутствие действий для удовлетворения потребности гражданина (отсутствие действий по оказанию консультации по оказываемым услугам), это должно быть должно быть учтено в отчете.

2.5. Результатом анализа является заполненная форма 2 (приложение № 2 к Порядку) с приложением скриншотов, подтверждающих факт осмотра и наличие необходимых сервисов, стенограммы контрольных закупок, справки по результатам мониторинга обращений в гостевую книгу, примеры скриптов, разработанных и используемых в организации и пр.

Количество скриншотов и иных документов должно быть достаточным для того, чтобы подтвердить наличие способов, по которым указано их фактическое наличие и функционирование.

Сбор информации по КРИТЕРИЮ 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» *(для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* **или** *«***Комфортность условий предоставления услуг»** *(для организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)*

3. Показатель 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»

3.1. Проанализировать наличие и состояние комфортных условий в помещении организации

3.1.1. Анализ проводится путем очного визуального осмотра в каждой организации условий предоставления услуг.

3.1.2. Перечень параметров комфортных условий устанавливается в нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества[22]

3.1.3. При изучении наличия и состояния комфортных условий в помещении организации необходимо зафиксировать (см. форму 3, приложение № 2 к Порядку):

− наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;

− наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;

− наличие и доступность питьевой воды;

− наличие, доступность и состояние санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие средств гигиены: мыла, туалетной бумаги, полотенец/ салфеток/сушилок для рук);

− санитарное состояние помещений организации социальной сферы;

− транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);

− доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы);

− иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти (например, обеспечение лечебно-охранительного режима, отсутствие очередей и пр.).

3.1.4. При анализе необходимо провести проверку и зафиксировать не только фактическое наличие в организации указанных условий комфортности, но и их состояние в соответствии со следующими характеристиками:

---

[22] Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31.07.2020 № 860 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования».

Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 03.09.2020 № 1156 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам».

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Приказ Министерства здравоохранения Российский Федерации от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка».

− наличие в организации мест отдыха (рекреационных зон), оборудованных необходимой мебелью (стулья, кресла, скамьи и пр.), количество мест достаточно для размещения посетителей во время «пиковой нагрузки» в организации;

− на каждом этаже размещены поэтажные схемы помещений, при необходимости они дублированы на первом этажах здания;

− присутствуют указатели и кабинетные таблички, позволяющие идентифицировать помещения организации;

− по всему зданию размещены специальные указатели, информирующие об основных и запасных выходах из здания, расположении лифтов, пандусов и иных технических средств передвижения (для маломобильных групп граждан);

− в помещениях организации размещены кулеры с питьевой водой или обеспечена иная возможность доступа к питьевой воде (бутилированная вода, термоспоты, чайники и пр.);

− вода в наличии в течение всего времени работы организации, доступ к питьевой воде обеспечен на каждом этаже здания;

− санитарно-гигиенические помещения имеются в необходимом количестве, соблюдается чистота помещений, размещен и соблюдается график уборки помещений;

− средства гигиены (мыло, бумажные полотенца, туалетная бумага) имеются в достаточном количестве, регулярно пополняется их наличие на местах;

− в помещениях обеспечен доступ к холодному и горячему водоснабжению, в случае отсутствия централизованного горячего водоснабжения установлены водонагревающие устройства;

− наличие и соблюдение графика уборки в помещениях организации;

− уборка проводится с использованием чистящих средств, средств, предусмотрено проведение дезинфекционных мероприятий с соблюдением установленных санитарно-эпидемиологических требований;

− в помещениях организации отсутствуют посторонние (неприятные) запахи, грибок, плесень, а также насекомые, грызуны и следы их жизнедеятельности;

− в помещениях организации и на прилегающей территории оборудованы специальные места для сбора мусора (урны, уличные мусоросборники и т.п.);

− в медицинских организациях и помещениях медицинского назначения дополнительно соблюдаются соответствующие санитарно-эпидемиологические требования;

− остановка общественного транспорта находится не более, чем в 5 минутах пешком от организации;

− имеются в наличии парковочные места на территории организации или в радиусе не более, чем 5 минут пешком от организации;

− указанные сервисы имеются в наличии (телефон работает, на сайте реализован соответствующий функционал для записи, и/или есть ссылка/доступ к сервису записи на ЕПГУ);

− запись доступна не менее, чем двумя альтернативными способами;

− в организации имеется гардероб, доступный для получателей услуг;

− гардероб доступен в течение всего периода времени работы организации.

3.1.5. При оценке условия «наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений» показателя 2.1 дополнительно можно руководствоваться:

− санитарными правилами СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей

и молодежи» (утверждены постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.09.2020 № 28 (далее – правила СП 2.4.3648-20);

− санитарно-эпидемиологическими правилами СП 3.1/2.4.3598-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы образовательных организаций и других объектов социальной инфраструктуры в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19)» (утверждены постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.06.2020 № 16 (далее – правила СП 3.1/2.4.3598-20);

− иными нормативными актами с учетом специфики области деятельности организации социальной сферы – по согласованию с Заказчиком.

3.2. Результатом анализа является заполненная форма 3 (приложение № 2 к Порядку) в части показателя 2.1 с приложением скриншотов, подтверждающих факт осмотра и наличие необходимых сервисов, стенограммы контрольных закупок, справки по результатам мониторинга обращений в гостевую книгу, примеры скриптов, разработанных и используемых в организации и пр.

Количество скриншотов и иных документов должно быть достаточным для того, чтобы подтвердить состояние условий комфортности, по которым указано их фактическое наличие.

4. Показатель 2.2. Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)

4.1. Проанализировать время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)

4.1.1. Показатель установлен для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы.

4.1.2. Сбор информации по показателю осуществляется на основании:

− результатов опроса получателей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н, а также положений нормативных актов Минздрава России по проведению опросов в рамках НОК;

− статистической информации по среднему времени ожидания предоставления услуги, предоставляемой Оператору руководителем организации или Заказчиком по запросу;

− на основе включенного наблюдения и/или контрольных замеров (не менее 5, конкретное количество и необходимость проведения должны быть согласованы с Заказчиком).

4.2. Результатом анализа является заполненная форма 3 (приложение № 4 к Порядку) в части показателя 2.2 с приложением оснований для расчета скриншотов, подтверждающих факт осмотра и наличие необходимых сервисов, описание контрольных замеров, справки по результатам мониторинга среднего времени ожидания предоставления услуги.

Сбор информации по КРИТЕРИЮ 3. Доступность услуг для инвалидов

5. Показатель 3.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов;

5.1. Проанализировать оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

5.1.1. Анализ проводится путем очного визуального осмотра в каждой организации условий доступности предоставления услуг инвалидам.

5.1.2. Перечень параметров условий доступности помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории устанавливается в нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества[23].

5.1.3. Сбор информации об условиях доступности организации для инвалидов могут осуществлять:

- сотрудники организации - оператора, имеющие специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов, маломобильных граждан;
- представители общественных организаций инвалидов и/или граждане, признанные инвалидами.

5.2. При изучении наличия и состояния условий доступности организации для инвалидов необходимо зафиксировать (см. форму 4, приложение 2 к Порядку):

- наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами,
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов,
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов,
- наличие сменных кресел-колясок,
- наличие специально оборудованных для инвалидов,
- санитарно- гигиенических помещений.

5.3. Для организаций социальной сферы (культуры, образования, охраны здоровья, социального обслуживания, медико-социальной экспертизы), размещающихся в объектах культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, определение параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке (условий доступности), осуществляется с учетом приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834.

---

[23] Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31.07.2020 № 860 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования».

Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 09.09.2020 № 1156 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам».

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка».

5.4. Результатом анализа является заполненная форма 4 (приложение 2 к Порядку) в части показателя 3.1 с приложением скриншотов, подтверждающих факт осмотра и наличие необходимых условий, описание контрольных замеров, примеры регламентов и скриптов, разработанных и используемых в организации и пр.

6. Показатель 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

6.1. Проанализировать наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

6.1.1. Анализ проводится путем очного визуального осмотра в каждой организации условий доступности предоставления услуг инвалидам.

6.1.2. Перечень параметров условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, устанавливается в нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества[24].

6.1.3. Сбор информации об условиях доступности услуг для инвалидов могут осуществлять:

– сотрудники организации - оператора, имеющие специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов, маломобильных граждан;

– представители общественных организаций инвалидов и/или граждане, признанные инвалидами.

6.2. При изучении наличия и состояния условий доступности организации для инвалидов необходимо зафиксировать (см. форму 4, приложение № 2 к Порядку):

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

---

[24] Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31.07.2020 № 860 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования».

Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 03.09.2020 № 1156 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам»

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка».

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

6.3. Результатом анализа является заполненная форма 4 (приложение 2 к Порядку) в части показателя 3.2 с приложением скриншотов, подтверждающих факт осмотра и наличие необходимых условий, описание контрольных замеров, скан-копии журналов инструктажа, примеры регламентов и скриптов, разработанных и используемых в организации и пр.

Сбор информации по показателям, основанным на социологических опросах получателей услуг (ПОКАЗАТЕЛИ 1.3, 2.2 и 2.3, 3.3, а также по показателям КРИТЕРИЕВ 4 и 5)

7. Организация и проведение опросов

7.1. Порядок формирования выборки

7.1.1. Проанализировать численность получателей услуг каждой организации на основе информации, размещенной на официальных сайтах организаций социальной сферы (при наличии) и/или представленной руководителем организации или от Заказчика по запросу (при необходимости) для формирования генеральной совокупности.

7.1.2. Рассчитать общий объем выборки получателей услуг, мнение которых о качестве условий оказаний услуг должно быть проанализировано в рамках НОК, с учетом требований Методики выявления и обобщения мнения граждан в размере 40% от количества получателей услуг в организации в течение календарного года, предшествующего году проведения НОК, но не более 600 человек от каждой организации социальной сферы. При расчете и формировании выборки необходимо учитывать принципы разумной целесообразности и достаточности:

- объем генеральной совокупности может быть уменьшен в целях расчета выборки с учетом специфики отдельных категорий получателей услуг, имеющих ограниченные возможности самостоятельно выражать свое мнение: дети до 10 лет, граждане с нарушениями ментального здоровья, признанные недееспособными (при необходимости список может быть расширен по согласованию с уполномоченным органом власти/органом местного самоуправления – Заказчиком);
- в условиях повышенной эпидемиологической опасности (например, при распространении коронавирусной инфекции) объем выборочной совокупности респондентов может быть снижен до 10%;

7.1.3. Подготовить обоснование снижения объема выборочной совокупности респондентов в случае, если объем выборочной совокупности отличается от установленных требований, либо техническим заданием предусмотрена возможность ее корректировки (уточнения) и согласовать его с Заказчиком.

7.2. Порядок действий при проведении опроса

7.2.1. Перед проведением опроса уполномоченный специалист оператора должен провести инструктаж респондента

7.2.2. В случае заполнения респондентами своих анкет в присутствии оператора в бумажном виде, с использованием мобильного приложения гражданина

«Наше мнение» или на официальном сайте, уполномоченный специалист оператора обязан проверить полноту их заполнения.

7.2.3. Для детей до 14 лет, лиц признанных ограниченно дееспособным или лиц с нарушениями ментального здоровья рекомендуется проведение очного опроса.

7.2.4. Во время опроса пожилых людей, детей до 14 лет, граждан с ментальными нарушениями необходимо принимать во внимание возможные ограничения в понимании тех или иных вопросов и при необходимости адаптировать формулировки вопросов единой анкеты с указанием новой формулировки и количества адаптированных анкет в сводном отчете. Адаптированная анкета должна быть согласована с Заказчиком и использоваться только при проведении очного интервью в бумажной форме с сопоставлением вопросов из типовой анкеты.

7.3. Запрещается делегирование проведения опроса или содействия в заполнении анкет представителям организации, в которой проводится НОК.

7.4. Результатом анализа по каждому показателю является заполненная и подписанная руководителем организации-оператора форма 5 (приложение № 2 к Порядку) с подтверждением полноты выборочной совокупности, обоснование изменения объема выборки (при наличии) и форма 6 (приложение № 2 к Порядку), содержащая комментарии участников опроса по каждому вопросу, предусматривающему возможность уточнения/дополнения информации.

Приложение № 1
к Порядку действий в рамках сбора
информации о качестве
условий оказания услуг

Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы, связанные с организацией и проведением НОК

1. Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (с учетом изменений, вносимых Федеральным законом от 21.12.2021 № 414-ФЗ «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации»).
2. Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования".
3. Указ Президента Российской Федерации от 04.02.2021 № 68 «Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц субъектов Российской Федерации и деятельности исполнительных органов субъектов Российской Федерации» (с изменениями, внесенными Указом Президента Российской Федерации от 09.09.2022 № 620).
4. Указ Президента Российской Федерации от 09.05.2018 № 212 «О внесении изменения в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утвержденный Указом Президента Российской Федерации от 28.04.2008 № 607».
5. Постановление Правительства Российской Федерации от 17.04.018 № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации».
6. Постановление Правительства Российской Федерации от 31.03.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг 7 организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
7. Постановление Правительства Российской Федерации от 26.07.2018 № 873 «О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения».
8. Постановление Правительства Российской Федерации от 16.08.2018 № 953 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 17.12.2012 № 1317».
9. Постановление Правительства Российской Федерации от 14.11.2014 № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации

о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

10. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

11. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

12. Приказ Минфина России от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, 8 федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

Нормативные правовые акты, устанавливающие перечни показателей независимой оценки качества по областям социальной сферы

1. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.05.2018 « 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

2. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

3. Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31.07.2020 № 860 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования».

4. Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 03.09.2020 № 1156 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам».

5. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

6. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества

условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка».

Области социальной сферы / Критерии	Культура		Образование	Охрана здоровья	Социальное обслуживание	Медико-социальная экспертиза
	организации, осуществляющие создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства	иные организации культуры				
Открытость и доступность информации об организации	✔	✔	✔	✔	✔	✔
Комфортность условий предоставления услуг	×	✔	✔	✔ в т.ч. время ожидания предоставления услуги		
Доступность услуг для инвалидов	✔	✔	✔	✔	✔	✔
Доброжелательность, вежливость работников организации	×	✔	✔	✔	✔	✔
Удовлетворенность условиями оказания услуг	×	✔	✔	✔	✔	✔

Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы формирования доступной среды для инвалидов и лиц с ОВЗ

1. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015 № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей
и благ».

2. Приказ Минздрава России от 12.11.2015 № 802н "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи".

3. Приказ Министерства образования и науки РФ от 9.11.2015 № 1309 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи".

4. Приказ Минтруда России от 25.12.2012 № 627 "Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики".

5. Приказ Минтруда России от 30.07.2015 № 527н (ред. от 15.12.2022) "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи".

6. СП 59.13330.2020: Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения.

7. СП 118.13330 «СНиП» 31-06-2009 «Общественные здания и сооружения».

8. СП 136.13330.2012 «Здания и сооружения. Общие положения проектировании с учетом доступности для маломобильных групп населения» (с изменением № 1).

9. СП 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования"»(с изменением № 1).

10. ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме».

11. 11. ГОСТ Р 70186-2022 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Инструменты разработки цифрового контента. Требования доступности для людей с инвалидностью и иных лиц с ограничениями жизнедеятельности».

12. 12. ГОСТ Р 70176-2022 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Файлы формата PDF. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности».

13. ГОСТ Р 70177-2022 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Пользовательские агенты. Принципы обеспечения доступности для людей с инвалидностью и иных лиц с ограничениями жизнедеятельности».

14. ГОСТ Р 52875-2018 «Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования».

15. ГОСТ Р 58178-2018: Сохранение объектов культурного наследия. Доступность объектов культурного наследия для маломобильных групп населения. Общие требования

16. ГОСТ Р 59431-2021 Система радиоинформирования и звукового ориентирования для инвалидов по зрению и других маломобильных групп населения. Технические требования. Методы испытаний

17. ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения».

18. ГОСТ Р 59811-2021 «Доступная (безбарьерная) среда: Термины и определения».

19. ГОСТ Р 59812-2021 «Доступность для инвалидов городской среды».

20. ГОСТ Р 53348-2019 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам».

21. ГОСТ 34428-2018 «Системы эвакуационные фотолюминесцентные. Общие технические условия».

22. ГОСТ Р 51671-2020 «Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности».

23. ГОСТ Р 52131-2019 «Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования».

24. ГОСТ Р 59223-2020 «Системы вызова помощи для маломобильных групп населения. Термины и определения».

25. ГОСТ Р 59602-2021 «Тактильно-визуальные средства информирования и навигации для инвалидов по зрению. Технические требования».

26. ГОСТ Р 70714-2023 «Пандусы модульные для маломобильных групп населения. Общие технические требования».

27. ГОСТ Р 58264-2018 «Реабилитация инвалидов. Услуги реабилитационных центров для детей и подростков с ограниченными возможностями».

28. ГОСТ Р 53059-2019 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам».

29. ГОСТ Р 58261-2018 «Медико-социальная экспертиза. Требование доступности для инвалидов объектов и услуг».

30. ГОСТ Р 58263-2018 «Реабилитация инвалидов. Услуги по сопровождению при содействии занятости инвалидов».

31. ГОСТ Р ИСО 28803-2013 «Эргономика физической среды Применение стандартов к людям с особыми требованиями».

32. ГОСТ Р 57958-2017 «Условия труда инвалидов. Требования доступности и безопасности (Переиздание)».

33. ГОСТ Р 51261-2022 «Устройства опорные стационарные реабилитационные. Типы и технические требования документов по стандартизации».

34. ГОСТ 33652-2019 (EN 81-70:2018) «Лифты. Специальные требования безопасности и доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения (с Поправкой)».

35. ГОСТ Р 56421-2015 «Платформы подъемные для инвалидов и других маломобильных групп населения. Общие требования безопасности при эксплуатации».

36. ГОСТ Р 55641-2013 «Платформы подъемные для инвалидов и других маломобильных групп населения. Диспетчерский контроль. Общие технические требования».

37. ГОСТ 34682.1-2020 (EN 81-40:2008) «Платформы подъемные для инвалидов и других маломобильных групп населения. Требования безопасности к устройству и установке. Часть 1. Платформы лестничные и с наклонным перемещением».

38. ГОСТ 34580-2019 «Лифты. Специальные требования доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения при капитальном ремонте и приспособлении зданий и сооружений».

39. ГОСТ 34682.2-2020 (EN 81-41:2010) «Платформы подъемные для инвалидов и других маломобильных групп населения. Требования безопасности к устройству и установке. Часть 2. Платформы с вертикальным перемещением».

40. ГОСТ Р 55966-2014 (CEN/TS 81-76:2011) «Лифты. Специальные требования безопасности к лифтам, используемым для эвакуации инвалидов и других маломобильных групп населения».

41. ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения».

42. ГОСТ Р 59811-2021 «Доступная (безбарьерная) среда: Термины и определения».

43. ГОСТ Р 59812-2021 «Доступность для инвалидов городской среды».

44. ГОСТ Р 53348-2019 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам».

45. ГОСТ Р 58261-2018 «Медико-социальная экспертиза. Требование доступности для инвалидов объектов и услуг».

46. ГОСТ Р 58178-2018 «Сохранение объектов культурного наследия. Доступность объектов культурного наследия для маломобильных групп населения. Общие требования».

47. ГОСТ Р ИСО 28803-2013 «Эргономика физической среды Применение стандартов к людям с особыми требованиями».

48. ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме».

Приложение 2
к Порядку действий в рамках сбора
информации о качестве
условий оказания услуг

Форма 1а

Чек-лист проверки выполнения показателя 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет

ФИО эксперта[25]_____
Наименование организации _____

Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы

Перечень информации[26] *(на примере социального обслуживания)*	На информационных стендах в помещении организации					
	установ-ленное требование	наличие, полнота *1 - информация соответствует названию и представлена в полном объеме (например, представлен документ с копиями всех приложений),*	актуальность, достоверность, неизбыточность[27] *1 - информация актуальна: нормативные документы, локальные нормативные акты и пр. обновлены в соответствии с*	удобство, доступность *1 – стенды, на которых размещена данная информация, доступны неограниченному кругу лиц, на входе в организацию, расстояние до стендов и высота размещения информации позволяют ознакомиться с ней без осложнений, в удобном для чтения формате, на уровне глаз получателей услуг (1,5 м. +/- 10% от пола), печатные материалы (брошюры, буклеты и пр.) доступны для*	итоговое значение *произведение значений столбцов 3, 4 и 5*	номер фото, подтверждающего наличие информации

[25] Эксперт – представитель организации, осуществляющей сбор и обобщение информации (Оператора), представитель Общественного совета по НОК, либо независимый эксперт, участие которого в сборе информации согласовано с уполномоченным органом исполнительной власти (Заказчиком).

[26] Основания для установления объема информации по показателю 1.1 *(перечень нормативных правовых актов, устанавливающих перечень информации, которая размещается на информационных ресурсах организации)* приведены в приложении. Конкретный перечень единиц информации устанавливается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере с учетом специфики вдов и типов организаций, подлежащих НОК.

[27] Под неизбыточностью понимается конкретность и достаточность информации в соответствии с заявленным требованием. Например:
- вместо конкретной информации «Порядок рассмотрения жалоб», предусмотренного нормативно-правовыми актами, размещен Административный регламент, в котором «Порядок рассмотрения жалоб» содержится только в одном абзаце на 72 стр. размещенного документа. Найти эту информацию для получателя услуг весьма затруднительно. Кроме того, вся остальная информация (кроме стр. 72) не требуется для получателя услуг, обратившегося за сведениями о порядке размещения жалоб. Для правильного размещения этой информации нужно сделать из Административного регламента извлечение, содержащее непосредственно порядок рассмотрения жалоб, и разместить только его.

		0,5 - информация представлена частично (например, представлен основной документ без копий приложений или представлены не все необходимые документы/ информация); 0 - информация отсутствует	*действующим законодательством; иная информация соответствует действительности – место нахождения организации, график работы, сведения о руководителе и сотрудниках и пр. 0,5 - информация неактуальна*	*получателя услуги местах, предусмотренных уполномоченным органом власти; 0,5 – информация есть на стенде (в печатных материалах), но для ее поиска необходимо приложить значительные усилия (стенды расположены не на первом этаже, доступ к ним ограничен, печатные материалы не размещены в установленных местах и пр.)*		
1	2	3	4	5	6	
1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	+	**1**	**1**	**1**	**1**	
2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	+	**0,5**	**0,5**	**0,5**	**0,13**	
3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	+	**0,5**	**0,5**	**0,5**	**0,13**	
4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	+					
5. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+					
…	+					
…	+					
19. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	+					
Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации	**17 (15**)**				*Сумма по столбцу*	
Комментарии, замечания, выявленные недостатки[28]	1. На стенде отсутствует контактная информация учредителя 2. На стенде размещены устаревшие сведения об учредителе организации, не обновленные после изменения официального наименования учредителя 2.Отсутствует на стенде схема проезда к организации 3.Информация о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса размещена на стенде второго этажа, тяжело доступна для обычных посетителей и недоступна для маломобильных групп посетителей, желающих ознакомиться с возможными филиалами, куда можно обратиться за получением услуги …					

[28] При описании выявленных недостатков и замечаний здесь и далее необходимо обеспечить четкость и конкретность формулировок с целью обеспечения возможности их использования в дальнейшем для подготовки предложений и разработке планов мероприятий по совершенствованию качества условий оказания услуг в организации.

Условные обозначения:

+ информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

Х информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

* При отсутствии в организации социального обслуживания лицензируемых видов деятельности и/или предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, размещение соответствующей информации не требуется.

** В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации $\mathbf{И_{норм}}$, уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

Подпись эксперта _____ Дата проведения оценки _____

Подпись руководителя организации социальной сферы _____ Дата ознакомления _____

Форма 1б

Чек-лист проверки выполнения показателя 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

ФИО эксперта[29]_____

Наименование организации _____

Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы

Перечень информации[30] *(на примере социального обслуживания)*	На официальном сайте организации в сети "Интернет»					
	установ-ленное требование	наличие, полнота *1 - информация соответствует названию и представлена в полном объеме (например, представлен документ с копиями всех приложений),* *0,5 - информация представлена частично (например, представлен основной документ без копий приложений или представлены не все необходимые документы/ информация);* *0 - информация отсутствует*	актуальность, достоверность, неизбыточность *1 - информация актуальна: нормативные документы, локальные нормативные акты и пр. обновлены в соответствии с действующим законодательством; иная информация соответствует действительности – место нахождения организации, график работы, сведения о руководителе и сотрудниках и пр.* *0,5 - информация неактуальна*	удобство, доступность[31] *1 – информация легко доступна, понятно и логично расположена, может быть найдена через встроенный поисковый сервис сайта* *0,5 – информация есть на сайте, но для ее поиска необходимо приложить значительные усилия (нет поиска по сайту, непрозрачное меню и пр.)*	итоговое значение *произведение значений столбцов 8,9 и 10*	номер фото/скриншота, подтверждающего наличие информации
1	7	8	9	10	11	

[29] Эксперт – представитель организации, осуществляющей сбор и обобщение информации (Оператора), представитель Общественного совета по НОК, либо независимый эксперт, участие которого в сборе информации согласовано с уполномоченным органом исполнительной власти (Заказчиком).

[30] Основания для установления объема информации по показателю 1.1 *(перечень нормативных правовых актов, устанавливающих перечень информации, которая размещается на информационных ресурсах организации)* приведены в приложении. Конкретный перечень единиц информации устанавливается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере с учетом специфики вдов и типов организаций, подлежащих НОК.

[31] В случае, если лица ограничениями по зрению и/или слуху являются целевыми получателями услуги, может быть дополнительно проведена проверка на соответствие требованиям, установленным в соответствии с ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности», (а также ГОСТ Р 70176 – 022: Файлы формата PDF, ГОСТ Р 70177-2022: Пользовательские агенты, ГОСТ Р 70186-2022: Инструменты разработки цифрового контента). Для удовлетворения потребностей различных групп пользователей в различных ситуациях стандарт определяет три уровня соответствия: А (приемлемый), АА (высокий) и ААА (наивысший). При оценке в рамках НОК допустимым может считаться соответствие уровню А.

1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	+	**1**	**1**	**0,5**	**0,5**	
2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	+	**0,5**	**0,5**	**1**	**0,25**	
3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	+	**0,5**	**1**	**1**	**0,5**	
4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	+					
5. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+					
…	+					
…	+					
19. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	+					
Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации	**19(17**)**				*Сумма по столбцу*	
Комментарии, замечания, выявленные недостатки	1. Информация о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации представлена на сайте, но для ее поиска необходимо предпринять дополнительные усилия, поскольку поисковый сервис на сайте отсутствует, а разделе «об организации» это информации нет (размещена в разделе «Документы») 2. На сайте отсутствует контактная информация учредителя. 3. На сайте размещены устаревшие сведения об учредителе организации, не обновленные после изменения официального наименования учредителя 4. Отсутствует на сайте схема проезда к организации …					

Условные обозначения:

+ информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

Х информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

* При отсутствии в организации социального обслуживания лицензируемых видов деятельности и/или предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, размещение соответствующей информации не требуется.

** В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации $\mathbf{И_{норм}}$, уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

Подпись эксперта _____ Дата проведения оценки _____

Подпись руководителя организации социальной сферы _____ Дата ознакомления _____

Форма 2

Чек-лист проверки наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг

ФИО эксперта[32]_____

Наименование организации _____

Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы

Критерий	Показатель	Результаты оценки					Номер фото/ скриншота, иного документа, подтверж-дающего наличие информации
	1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет информации дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	**наличие** *1 – да, 0 - нет*	**функционирование**		итоговое значение *произведение если значение в столбце 3 = 1, то произведение значений столбца 2 и 4, если столбец 3=0, то «нет информации*	**Комментарии, замечания, выявленные недостатки**	
			проводилась ли проверка: 1 – да, 0 – нет	*1 – да, 0,5 – не в полной мере (несоответствие более 60% установленных требований/ рекомендаций), 0 - нет*			
	1	2	3	4	5	6	
1. Открытость и доступность информации об организации	Телефон (по указанному номеру отвечает сотрудник организации, общается вежливо и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг)	1	1	0,5	0,5	Коммуникация по телефону доступна получателям услуг, но общение происходит не в доброжелательной форме, дозвониться сложно *или* При общении с представителем организации происходит переадресация на других специалистов, которым дозвониться невозможно, ответ на поставленный вопрос недоступен Если оба недостатка – 0 баллов	
	Электронная почта (можно отправить сообщение, получить информацию о его доставке и прочтении, предоставляется ответ в течение суток о полученном сообщении и ответ, либо информация о сроках содержательного ответа)	1	1	0	0	Ответ на 2 тестовых письма не получен в течение недели *или* Пришло сообщение о несуществующем адресе	

[32] Эксперт – представитель организации, осуществляющей сбор и обобщение информации, представитель Общественного совета по НОК, либо независимый эксперт, участие которого в сборе информации согласовано с уполномоченным органом исполнительной власти (Заказчиком).

	Электронные сервисы (указанные сервисы позволяют оставить сообщение, коммуникация по обращению ведется непосредственно на сайте или через внешние сервисы (почта, чат, мессенджер и пр.), консультация предоставляется в полном объеме по запрос): - форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения)	1	1	0,5	0,5	Обращение или жалоба формируется, но ответа о получении, формах и сроках ответа не предоставляется	
	- получение консультации по оказываемым услугам и пр.	1	1	0,5	0,5	По запросу на сайте с просьбой о консультации по пакету документов, необходимых для получения услуги, был получен ответ о необходимости очного посещения для получения необходимой информации	
	Раздел «Часто задаваемые вопросы»	1	1	1	1		
	Техническая возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса, гиперссылки или QR-кода для перехода на нее)	1	1	0	0	Анкета размещена, но кнопка «отправить» не работает *или* Приведенный QR-код не ведет на страницу анкеты)	
	Иное (указать)						
	- чат-бот с получателями услуги	1	1	1	1		
	- ссылки на социальные сети	1	1	0	0	Страница «ВКонтакте» есть, но она не ведется, размещена информация годичной давности, ответа на сообщение в течение недели не поступило	
	- ссылка на формирование обращения на Едином портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ)	1	1	0,5	0,5	Ссылка ведет не на форму подачи обращения, а просто в тематический раздел ЕПГУ. Необходимы дополнительные действия для перехода к ожидаемому функционалу	
	ВСЕГО дистанционных способов взаимодействия	9			4 *сумма по столбцу*[33]		

[33] В оценку по показателю пойдет наличие 4 дистанционных способов взаимодействия, количество баллов по данному показателю – 20*4=80 баллов

Подпись эксперта_____ Дата проведения оценки _____

Подпись руководителя организации социальной сферы _____ Дата ознакомления _____

Форма 3

Чек-лист проверки комфортности условий оказания услуг

ФИО эксперта_____

Наименование организации _____

Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы

Критерий	**Показатель**		**Результаты оценки**				**Номер фото/ скриншота, иного документа, подтверж-дающего наличие и состояние условий комфорт-ности**
	2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	**Характеристика состояния**	**наличие** *1- да, 0 - нет*	**Соответствие требованиям, состояние** *1 – хорошее (все характеристики обеспечиваются) 0,5- удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено) 0 – неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик)*	**итоговая оценка** *произведение столбцов 3 и 4*	**Комментарии, замечания, выявленные недостатки**	
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	
2. Комфорт-ность условий предоставления услуг	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	- наличие в организации мест отдыха (рекреационных зон), оборудованных необходимой мебелью (стулья, кресла, скамьи и пр.) - количество мест достаточно для размещения посетителей во время «пиковой нагрузки» в организации					
	наличие и понятность навигации внутри организации	- на каждом этаже размещены поэтажные схемы помещений, при необходимости они дублированы на первом этажах здания, - присутствуют указатели и кабинетные таблички, позволяющие идентифицировать помещения организации, - по всему зданию размещены специальные					

		указатели, информирующие об основных и запасных выходах из здания, расположении лифтов, пандусов и иных технических средств передвижения (для маломобильных групп граждан),					
	наличие и доступность питьевой воды	- в помещениях организации размещены кулеры с питьевой водой или обеспечена иная возможность доступа к питьевой воде (бутилированная вода, термоспоты, чайники и пр.), - вода в наличии в течение всего времени работы организации, имеются сменные бутыли, - заключены договоры с поставщиками на поставку воды на срок не менее 6 месяцев, - доступ к питьевой воде обеспечен на каждом этаже здания и в каждом обособленном подразделении организации					
	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	- санитарно-гигиенические помещения имеются в необходимом количестве[34], - соблюдается чистота помещений, - средства гигиены (мыло, бумажные полотенца, туалетная бумага) имеются в достаточном количестве, регулярно пополняется их наличие на местах - в помещениях обеспечен					

[34] В соответствии с требованиями СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг" для организаций соответствующей сферы.

		доступ к холодному и горячему водоснабжению, в случае отсутствия централизованного горячего водоснабжения установлены водонагревающие устройства					
	санитарное состояние помещений организации	- наличие и соблюдение графика уборки в помещениях организации, - уборка проводится с использованием чистящих средств, средств, предусмотрено проведение дезинфекционных мероприятий с соблюдением установленных санитарно-эпидемиологических требований[35],- - в помещениях организации отсутствуют посторонние (неприятные) запахи, грибок, плесень, а также насекомые, грызуны и следы их жизнедеятельности; - в помещениях организации и на прилегающей территории оборудованы специальные места для сбора мусора (урны, уличные мусоросборники и т.п.) - в медицинских организациях и помещениях медицинского назначения дополнительно соблюдаются соответствующие санитарно-эпидемиологические					

[35] СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг".

		требования[36]					
	транспортная доступность	- остановка общественного транспорта находится не более, чем в 5 минутах пешком от организации; - имеются в наличии парковочные места на территории организации или в радиусе не более, чем 5 минут пешком от организации;					
	доступность записи на получение услуги: - по телефону, - на официальном сайте организации, - посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, - при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.	- указанные сервисы имеются в наличии (телефон работает, на сайте реализован соответствующий функционал для записи, и/или есть ссылка/доступ к сервису записи на ЕПГУ) - запись доступна не менее, чем двумя альтернативными способами					
	наличие и состояние гардероба	- в организации имеется гардероб, доступный для получателей услуг, - гардероб доступен в течение всего периода времени работы организации					
	Иные условия, установленные ведомственным нормативным актом						

[36] СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг".

	уполномоченного федерального органа исполнительной власти (указать): _____ _____						
	ВСЕГО выполненных условий комфортности				*Сумма по столбцу*		
	2.2. Время ожидания предоставления услуги	**Характеристика**			**оценка *в баллах***	**Комментарии, замечания, выявленные недостатки**	**Номер фото/ скриншота, иного документа, подтверж-дающего статус показателя[37]**
	Среднее время ожидания предоставления услуги	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов				
		- равен установленному сроку ожидания	10 баллов				
		- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов				
		- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов				
		- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов				
		- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов				

Подпись эксперта_____ Дата проведения оценки _____

Подпись руководителя организации социальной сферы _____ Дата ознакомления _____

[37] Должен быть указан источник данных – статистические данные по организации, результаты опроса, описание контрольного замера (при наличии/возможности).

Форма 4

Чек-лист проверки доступности услуг для инвалидов

ФИО эксперта_____
Наименование организации _____

Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы

Критерий	Показатель	Результаты оценки					Номер фото/ скриншота, иного документа, подтверж-дающего наличие и состояние условий доступности
	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации социальной сферы, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	**Характеристика состояния**	**Наличие** *1- да, 0 - нет*	**Соответствие требованиям, состояние** *1 – хорошее (все характеристики обеспечиваются) 0,5- удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено) 0 – неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик)*	**Итоговая оценка** *произведение столбцов 3 и 4*	**Комментарии, замечания, выявленные недостатки**	
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	
3. Доступность услуг для инвалидов	наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами	- оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках; - расположение пандуса и входной двери в сочетании с направлением пути подхода; - при входе в организацию оборудована кнопка вызова сопровождающего; - оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них; - входные группы достаточной ширины для проезда инвалидной					

		коляски; - использование специальных ограждений и тактильных направляющих для лиц с нарушениями зрения, - использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; - прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов; - обеспечение возможности входа и выхода из здания, в том числе с использованием специальных подъемных устройств или обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;					
	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	- размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом, - обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание; - обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака; - создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами; - расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение					

		- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект,					
	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	- обеспечение противоскользящих свойств ступеней на лестницах, - обеспечено отличие по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени, - устройство входного вестибюля оборудовано с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности проезда и поворота по ширине и длине помещения (не менее 1,8 м); - вдоль свободных участков стен в безбарьерной зоне организации предусмотрены опорные поручни на высоте 0,7 и 0,9 м					
	наличие сменных кресел-колясок	- имеются в наличии сменные кресла-коляски в количестве, достаточном для обеспечения не менее 10% контингента получателей услуг-инвалидов единовременно, но не менее одного					
	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	- санитарно-гигиенические помещения размещены в непосредственной близости (доступности) от основных входов, въездов, коммуникационных узлов здания организации, - в санитарно- гигиенических помещениях имеется кнопка вызова персонала; - ширина прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей					

		противостоящего ряда кабин - не менее 1,8 м - санитарные комнаты оборудованы опорными поручнями у унитазов и раковин; - используются адаптационные приспособления для инвалидов (специальные унитазы, раковины, раковины для инвалидов с локтевым смесителем; травмобезопасный держатель (крючок); травмобезопасное поворотное зеркало; сенсорный дозатор мыла; тактильные пиктограммы и др.)					
	ВСЕГО выполненных условий доступности услуг				*Сумма по столбцу*		
	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	**Характеристика состояния**	**наличие** *1- да,* *0 - нет*	**Соответствие требованиям, состояние** *1 – хорошее (все характеристики обеспечиваются)* *0,5- удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено)* *0 – неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик)*	**Итоговая оценка** *произведение столбцов 3 и 4*	**Комментарии, замечания, выявленные недостатки**	**Номер фото/ скриншота, иного документа, подтверж-дающего наличие и состояние условий доступности**
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	
	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	- наличие визуально-акустических систем, позволяющих получать информацию одновременно зрительным и звуковым способом; - табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения; - звуковых маяков для					

		воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей о том, какие услуги могут получить, как пройти и какие препятствия есть на пути следования; - наличие навигационных систем для слабовидящих и незрячих.					
	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	- наличие при входе в объект вывески с названием организации, графиком работы организации, плана здания, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне; - надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности[38]					
	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	- в организации есть специалист сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик) в штате (если это востребованная услуга) или договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости;					
	Наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для	Альтернативная (адаптированная) версия сайта должна: - предоставлять возможность масштабировать текст на сайте; - имеет экранный диктор					

[38] Под надлежащим размещением понимается размещение информации в тех местах, где она доступна инвалиду. Например, тактильные таблички с указателями выходов, поворотов, лестниц должны быть не только в одном месте на входе, но и по всему пути передвижения инвалида.

	инвалидов по зрению[39]	(звуковой синтезатор речи) для слабовидящих и незрячих пользователей.					
	Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории	В организации: - проведены инструктаж или обучения для работников, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств (есть журнал проведения инструктажа с ознакомительными подписями сотрудников или копии документов о прохождении обучения); - обеспечена возможность вызова сотрудника при потребности получателя услуги-инвалида в сопровождения (специальную кнопку вызова или через службу охраны). При поступлении информации (вызова) о необходимости предоставления услуг по сопровождению лиц с ограниченными физическими возможностями соответствующий работник					

[39] В случае, если лица ограничениями по зрению и/или слуху являются целевыми получателями услуги, может быть дополнительно проведена проверка на соответствие требованиям, установленным в соответствии **с** ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности». Для удовлетворения потребностей различных групп пользователей в различных ситуациях стандарт определяет три уровня соответствия: А (приемлемый), АА (высокий) и ААА (наивысший). При оценке в рамках НОК допустимым может считаться соответствие уровню А.

		организации: - обеспечивает сопровождение инвалида (лица с ОВЗ) до места предоставления услуги (до непосредственного специалиста), - оказывает содействие в беспрепятственном получении услуги, - сопровождает до выхода из здания после получения услуги					
	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да/нет					
	ВСЕГО выполненных условий доступности услуг				*Сумма по столбцу*		

Подпись эксперта_____ Дата проведения оценки _____

Подпись руководителя организации социальной сферы _____ Дата ознакомления _____

Форма 5

Структура выборочной совокупности респондентов

Наименование организации	Количество получателей услуг по типам и видам организаций/ формам обслуживания в зависимости об области социальной сферы, например (возможна иная детализация – по согласованию с Заказчиком): - дошкольного образования/общего образования/высшего или среднего профессионального образования/дополнительного образования детей и взрослых/дополнительного профессионального образования - стационарной/полустационарной формы социального обслуживания/обслуживания на дому - лечебно-профилактические/санитарно-профилактические - выставочные и культурно-досуговые/библиотечные/ осуществляющие организацию исполнительских искусств и пр.				Количество получателей услуг, подлежащих опросу (исходя из необходимости обеспечения требования 40% охвата, но не более 600 чел. от организации)[40]				Доля участников опроса, прошедших его с использованием сервисов bus.gov.ru[41]	Сроки проведения опросов С_ по _
					Всего		в том числе инвалидов			
	Тип 1	Тип 2	…	…	План	Факт	План	Факт		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Подпись руководителя организации-оператора_____

[40] Объем генеральной и выборочной совокупности должен быть согласован с Заказчиком с учетом особенностей различных категорий получателей услуг в организации, их численности по данным за год, предшествующий проведению НОК, и с учетом возможной динамики изменения состава получателей услуг (в отношении инвалидов и лиц с ОВЗ).

[41] С использованием анкеты на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» bus.gov.ru, с использованием сервисов официального сайта bus.gov.ru («мобильное приложение для гражданина» и «мобильное приложение для Оператора»).

Форма 6

Результаты опроса граждан-получателей услуг

ФИО эксперта_____

Наименование организации _____

Код респондента	001	002	003	….	….	….	….
Комментарии по показателю 1.3							
Ответ по показателю 2.2*							
Комментарии по показателю 2.2							
Комментарии по показателю 2.3							
Комментарии по показателю 4.1							
Комментарии по показателю 4.2							
Комментарии по показателю 4.3							
Комментарии по показателю 5.1							
Комментарии по показателю 5.2							
Комментарии по показателю 5.3							

*при наличии данного показателя для отрасли социальной сферы, к которой относится организация

Подпись эксперта_____ Сроки проведения оценки с_____ по _____

Подпись руководителя организации социальной сферы _____ Дата ознакомления _____

Приложение Ж
к Методическим рекомендациям
по организации работы в рамках проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры, охраны здоровья,
образования, социального обслуживания
и федеральными учреждениями
медико-социальной экспертизы
утвержденным приказом Министерства труда
и социальной защиты Российской Федерации
от _____2023 г. № _____

Рекомендации по формулировке недостатков и предложений по их устранению для подготовки планов по итогам НОК

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
I. Открытость и доступность информации об организации				
Несоответствие объема информации о деятельности организации, размещенного на стендах/сайтах, требуемому в соответствии с нормативно-правовыми актами	Привести в соответствие с нормативными актами стенды организации, разместив информацию о деятельности организации в полном объеме	*Некорректная формулировка* Нет конкретизации несоответствия: либо перечня недостающей информации, либо указания на конкретные несоответствующие/ неактуальные документы. В рекомендациях содержится общая фраза «привести в	1. Отсутствует на сайте: - информация о структуре и органах управления организации, - телефонные номера и электронные адреса руководителей структурных подразделений. 2. На сайте размещена версия Устава, не содержащая дополнений/изменений, принятых в прошлом году.	1. Разместить на сайте информацию: - по структуре и органам управления учреждения, - телефонных номеров и электронных адресов руководителей структурных подразделений. 2. Разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на сайте организации,

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
		соответствие нормативным актам» - даже если эта мера будет реализована разово, в дальнейшем не исключена ситуация, что информация опять будет не соответствовать требованиям. Необходимо обеспечить не просто разовое устранение недостатка, но и постоянную работу по обеспечению требуемого объема и качества размещаемой информации	3. На сайте организации отсутствует информация о количестве свободных мест для приема получателей услуг.	устанавливающий конкретные сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий уполномоченных сотрудников, ответственных за полноту и своевременность размещения информации на сайте организации. 3. Разместить на сайте блок информации о количестве свободных мест по различным видам услуг и категориям получателей услуг (в соответствии со спецификой организации). 4. Обеспечить еженедельную актуализацию информации о количестве свободных мест для приема получателей услуг.
В организации функционируют только 2 способа дистанционного взаимодействия с получателями образовательных услуг	Рекомендуется рассмотреть дополнительные возможности для дистанционного взаимодействия с получателями услуг	*Неполная формулировка проблемы* Не указано, что именно не функционирует и реализован ли в принципе соответствующий способ дистанционного взаимодействия	1. На сайте организации в наличии и подтверждено функционирование только 2х способов дистанционного взаимодействия с получателями образовательных услуг. Отсутствуют: - ссылки на социальные сети, мессенджеры, - ссылка на Единый портал государственных и муниципальных услуг, - не реализован функционал обратной связи с получателями услуг через сайт. Не подтверждено функционирование указанного на сайте контактного телефона (отсутствовал ответ на 4 телефонных звонка в течение 2 дней). Недоступна для заполнения размещенная на сайте анкета для выражения мнения	1. Определить ответственное лицо, обеспечивающее взаимодействие с получателями услуг по телефону. Обеспечить ежедневный контроль за бесперебойной работой дистанционных способов обратной связи. 2. Реализовать на сайте организации техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (обеспечить работоспособность анкеты для опроса граждан, а также разместить баннер и/или QR-код для быстрого доступа к опросу на bus.gov.ru)

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
			получателей услуг (переход по ссылке выдает ошибку)	
Информация, которая должна быть размещена на сайте, недоступна для получателя услуг	Обеспечить доступность для получателей услуг информации, размещаемой на сайте,	*Некорректная формулировка* Отсутствует уточнение, что именно понимается под недоступностью информации, а также какой именно информации. Непонятно – она размещена, но ее сложно найти, или она отсутствует вообще, или не скачивается какой-то документ и т.д.	Сложность нахождения информации, размещенной на сайте организации – отсутствуют поисковая строка и карта сайта, для поиска информации необходимо вручную пересматривать все страницы ресурса. Отсутствует (не найден) раздел сайта по независимой оценке качества и ее результатам в предыдущие периоды	1. Оптимизировать структуру сайта и реализовать на сайте инструменты поиска информации (поисковую строку, меню быстрого доступа, карту сайта и т.п.). Обеспечить возможность доступа к необходимой информаци не более, чем за 3 клика. 2. Создать на сайте раздел по НОК, разместить в нем количественные результаты оенки предыдущих периодов, планы мероприятий и сведения об их выполнении, сроки проведения независимой оценки качества в текущем периоде, план мероприятий текущего года.
II. Комфортность условий предоставления услуг				
Отсутствие транспортной доступности организации	Обеспечить транспортную доступность организации	*Формулировка не содержит конкретики.* Необходимо уточнить, в чем именно заключается проблема транспортной доступности	Низкий уровень транспортной доступности организации - отсутствие возможности доехать до организации на общественном транспорте: организация расположена в 20 минутах ходьбы пешком от железнодорожной станции, что затрудняет возможность посещения организации гражданами с детьми, гражданами пожилого возраста, представителями маломобильных групп населения	Организовать взаимодействие с местной администрацией и транспортными службами по согласованию и запуску нового маршрута общественного транспорта, обеспечивающего сокращение времени пути и возможность добраться на транспорте непосредственно до организации *В плане мероприятий можно разбить на несколько этапов для обеспечения контроля и управления процессом:* 1. Проработка логистики и разработка возможных вариантов маршрутов

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
				2. Внесение предложений на согласование маршрутов с уполномоченными органами власти и местного самоуправление 3. Запуск нового маршрута общественного транспорта
III. Доступность услуг для инвалидов				
Организация не оборудована с учетом доступности для инвалидов	Повысить уровень доступности услуг для инвалидов, обеспечив: – наличие оборудованных групп пандусами/подъемным и платформами – наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов – наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов – наличие сменных кресел-колясок – наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений в организации	*Некорректная формулировка* Нет конкретизации несоответствия: либо перечня того, что отсутствует в организации, либо указания на конкретные проблемы или ненадлежащим образом реализованные условия доступности Предложения содержат формальный перечень условий доступности, без учета существующей ситуации в организации, имеющихся в наличии условий, их состояния и характеристик несоответствия существующим нормативным требованиям или возможностям использования инвалидами	1. На прилегающей к организации территории отсутствует возможность безопасного передвижения инвалидов на коляске – ширина тротуара недостаточна для проезда, присутствуют ямы, неровности, на проезжей части отсутствует разметка для пешеходных или велодорожек, по которым инвалиды могли безопасно проехать в качестве альтернативы. 2. Выделенные специальные парковочные места для инвалидов и находятся в разных концах территории организации, в удалении от входа в организацию и не обозначены указателями места их расположения и маршрутов от них до входа в здание. 3. В организации не соблюдается требование к расширенным дверным проемам, необходимым для передвижения инвалидов на коляске (организация расположена в здании, отнесенном к объектам культурного населения), отсутствуют поручни.	1. Включить в перечень мероприятий в рамках реализации в регионе/ муниципальном образовании/конкретной организации программы «Доступная среда» комплекс мер, направленных устранение выявленных проблем и недостатков (*указываются конкретные задачи, например*): - расширение и выравнивание тротуара на прилегающей территории, - предоставление организации нового здания (части здания), позволяющего оборудовать его с соблюдением необходимых условий доступности (наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов). 2. Обеспечить размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом. 3. Обеспечить обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание, а также обозначение их наземной разметкой не только на поверхности парковки, но и с помощью вертикального знака.

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
			4. В учреждении отсутствует подъёмная платформа для обеспечения доступа маломобильных граждан в организацию.	4. Обеспечить нанесение на проезжей части на прилегающей к организации территории разметки для пешеходных или велодорожек 5. Провести работы по установке подъемной платформы или аналогичного устройства, обеспечивающего возможность доступа маломобильных граждан: - приобрести передвижной мобильный пандус, - провести работы по модернизации или замене лестничного марша и установке пандуса на входе в организацию.
			5. Отсутствует специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	6. Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение с установкой необходимого специального оборудования для инвалидов (тактильная табличка со шрифтом Брайля и тактильная мнемосхема для санузла на входе, специальный унитаз высотой 50 см, поручни для раковины и унитаза, настенные поручни, крючок для костылей, тактильные конус-навигаторы противоскользящие, контрастная лента для дверных проемов)
Отсутствие условий доступности услуг для инвалидов по слуху (слуху и зрению)	Обеспечить получение услуг для инвалидов по слуху (слуху и зрению)	*Некорректная формулировка* Нет конкретизации причин неудовлетворенности. Ни уполномоченный орган власти, ни сама организация не смогут на основе такого замечания разработать и принять конкретные меры,	1. В организации отсутствует сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик) 2. Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием специализированного оборудования.	1. Ввести в штатное расписание организации должность сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В случае отсутствия такой возможности – заключить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости.

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
		направленные на реализацию предложенной рекомендации, которая также дана в обобщенном, формальном виде. Необходимо обеспечить не просто разовое устранение недостатка, но и постоянную работу по обеспечению работоспособности и регулярному использованию специализированного оборудования	3. Система навигации в организации не адаптирована для инвалидов по слуху (слуху и зрению), отсутствуют звуковые маяки или иные средства для информирования незрячих и слабовидящих посетителей о том, как пройти к конкретному месту в организации и какие препятствия есть на пути следования	*Или* Направить на обучение по программе подготовки сурдопереводчиков сотрудника организации, в функционал которого входит регулярное взаимодействие с инвалидами по слуху 2. Закупить и установить оборудование, обеспечивающее дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием визуально-акустических систем, специальных табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения; звуковых маяков для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей 3. Провести обучение сотрудников организации использованию визуально-акустических систем
Получатели услуг с ограниченными возможностями здоровья не в полной мере удовлетворены созданными условиями получения услуг	Улучшить условия доступности услуг для инвалидов	*Некорректная формулировка* Нет конкретизации – вывод сделан только на основе данных опроса по верхнеуровневой оценке, без выявления причин неудовлетворенности. Ни уполномоченный орган власти, ни сама организация не смогут на основе такого замечания разработать и принять конкретные меры, направленные на реализацию предложенной рекомендации,	1. Сотрудники организации не имеют опыта и необходимых навыков взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами. 2. В организации не предусмотрено сопровождение инвалидов на территории – нет закреплен соответствующий функционал. 3. Значительная часть услуг, востребованных инвалидами, предоставляются на 2-3 этажах здания, куда маломобильным категориям	1. Провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч.: - по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, - по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги. 2. Определить и закрепить в должностных инструкциях и распорядительных документах ответственность конкретных

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
		которая также дана в обобщенном, формальном виде. Необходимо проанализировать детализированные ответы граждан по единой анкете, а в случае их отсутствия – изучить существующие жалобы и обращения граждан, либо провести дополнительные опросы. Отсутствие конкретной информации в такой ситуации может быть основанием для того, чтобы Общественный совет по НОК принял решение лично оценить существующее состояние условий доступности услуг для инвалидов с выездом в организацию.	получателей услуг невозможно попасть в силу отсутствия в организации лифта.	работников (категорий работников) организации по сопровождению маломобильных граждан и оказанию им содействия в получении услуги. 3. Провести оптимизацию расположения кабинетов организации с учетом обеспечения их доступности для маломобильных граждан, перенести наиболее востребованные кабинеты и услуги на первый этаж
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы				
Получатели услуг скорее удовлетворены уровнем доброжелательности и вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Повысить уровень доброжелательности персонала организации при первичном контакте с получателями услуг Повысить уровень доброжелательности персонала организации при дистанционных формах взаимодействия	*Формулировка недостатка не содержит характеристик существующих проблем* и констатирует скорее положительную характеристику уровня доброжелательности и вежливости работников организации. Конкретизации причин неудовлетворенности нет. Ни	1. Отмечаются случаи неуважительного или фамильярного обращения работников организации к получателям услуг в личном общении и по телефону (не представляются, не уточняют имя и отчество для дальнейшей коммуникации, используют жаргонную лексику) 2. Отсутствует единый стандарт представления информации по телефону, не установлены требования к обязательности ответа на телефонный	1. Провести обучение персонала организации по вопросам этики и деонтологии 2. Провести обучение персонала организации по вопросам клиентоцентричности, реализации стандарта «Государство для людей» и принципов проактивного предоставления услуг 3. Ввести на регулярной основе (не реже 1 раза в квартал) рабочие совещания с коллективом организации по вопросам
Получатели услуг скорее удовлетворены уровнем доброжелательности и				

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
вежливости работников организации при дистанционных формах взаимодействия		уполномоченный орган власти, ни сама организация не смогут на основе такого замечания разработать и принять конкретные меры, направленные на повышение доброжелательности и вежливости персонала.	звонок, ответ на вопрос по телефону дается в ограниченном объеме, происходит отсылка звонящих на других специалистов без предоставления контактной информации или автоматической переадресации. 3. У сотрудников организации отсутствует личная заинтересованность в повышении качества взаимодействия с получателями услуг	соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения 4. Разработка внутреннего стандарта и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации 5. Внести изменения в трудовой договор с работниками организации, включив результаты НОК (отдельные критерии/показатели) в состав показателей результативности каждого работника, осуществляющего взаимодействие с получателями услуг, для установления стимулирующих выплат и использования в рамках программ нематериальной мотивации
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг				
Получатели услуг не в полной мере готовы рекомендовать организацию другим	Создать условия для готовности получателей услуг рекомендовать организацию	*Формулировка недостатка не содержит характеристик собственно недостатка и масштабности проблемы* Нет конкретизации причин низкой готовности рекомендовать организацию. Предложенная формулировка рекомендаций по устранению недостатка «Создать условия для готовности…» не содержит конкретных мер или характеристик этих условий. Ни уполномоченный орган власти, ни сама организация не смогут на основе такого	1. Доля получателей услуг, готовых рекомендовать организацию составляет менее 60% 2. Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг в целом, не превышает 40% 3. Получатели услуг отмечают отсутствие адресной работы с их потребностями и формальный подход к оказанию услуг в организации	1.Провести внутренний аудит системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью реализации превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях (управление по прецедентам) 2.Провести анкетирование среди получателей социальных услуг, направленное на выявление глубинных причин неудовлетворенности условиями оказания услуг
Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг в целом	Повысить уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в целом			

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
		замечания разработать и принять конкретные меры, направленные на повышение лояльности получателей услуг к организации. Необходимо проводить дополнительное исследование и разработку конкретных мер вести на основе уточненных данных – это и должно быть отражено в рекомендациях.		3.Разработать карты клиентского пути, направленные на уточнение и оптимизацию сценариев и условий оказания услуг в организации 4.Разработать и провести информационную кампанию по информированию граждан о формах и видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данной организации, возможных льготах и пр. (изготовление памяток, буклетов, написание статей в СМИ и т.п.) 5. Внедрить в практику работы организации проекты, направленные на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с целевыми категориями получателей услуг (*Например, созданию условий для обучения людей с ментальными нарушениями, «Территория возможностей для граждан серебряного возраста» по организации и поддержке творческого досуга граждан пожилого возраста, удовлетворению и развитию их культурных, духовных потребностей*) 6. На уровне уполномоченного органа власти (учредителя организации) внести изменения в трудовой договор с руководителями организаций социальной сферы, включив общие результаты НОК и результаты исполнения планов по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК)» в показатели результативности для установления стимулирующих выплат

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
				и использования в рамках программ нематериальной мотивации

Приложение 3
к Методическим рекомендациям
по организации работы в рамках проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры, охраны здоровья,
образования, социального обслуживания
и федеральными учреждениями
медико-социальной экспертизы
утвержденным приказом Министерства труда
и социальной защиты Российской Федерации
от _____2023 г. № _____

Основные виды мероприятий, направленных на повышение качества условий оказания услуг и устранение выявленных недостатков

1. Совершенствование материально-технической базы *(строительство/ремонт зданий /сооружений; закупка оборудования, мебели, расходных материалов и пр.; установление систем безопасности и оповещения; внедрение автоматизированных информационных систем и технологий в работу организаций социальной сферы для повышения качества обслуживания и пр.)*
2. Взаимодействие организаций социальной сферы с органами власти субъекта/органами местного самоуправления для решения задач повышения качества условий оказания социальных услуг *(решение вопросов по транспортной доступности – запуск новых маршрутов, новых остановок и пр.; совершенствование дорожной инфраструктуры - знаки, разметка, пешеходные переходы, выделенные стоянки и пр.; согласование сроков проведения независимой оценки в отношении организаций, подлежащих НОК в нескольких сферах, – например, дома-интернаты, дома престарелых и пр.)*
3. Обучающие мероприятия *(проведение семинаров, вебинаров, мастер-классов и пр. для руководителей и сотрудников организаций социальной сферы, органов государственной власти и местного самоуправления; презентация и распространение лучших практик среди организаций социальной сферы и пр.)*
4. Меры дисциплинарного характера в отношении руководителей и сотрудников организаций, показавших наихудшие результаты по итогам оценки
5. Материальное поощрение руководителей и сотрудников организаций, показавших наилучшие результаты по итогам оценки

6. Меры нематериальной мотивации *(использование результатов НОК в качестве критериев при отборе/оценке участников профессиональных и иных конкурсов (например, «Лучший социальный работник»), размещение на Доске почета, представление руководителей и сотрудников организаций к награждению почетными грамотами, благодарностями и пр.)*
7. Развитие информационной среды и формирование общественного мнения (*работа со СМИ, социальная реклама, создание тематических информационных ресурсов, освещающих вопросы развития организаций социальной сферы, обсуждение результатов НОК на встречах с населением, проведение прямых телефонных линий с населением, проведение пресс-конференции и пр.)*
8. Нормативное регулирование процессов, связанных с решением поставленных задач, в т.ч.:

− внесение изменений в нормативные правовые акты субъекта Российской Федерации, принятие новых нормативных правовых актов *(например, порядка оценки эффективности деятельности руководителей организаций социальной сфера),*

− внесение изменений/дополнений в программные документы *(стратегии, программы развития, планы, дорожные карты и пр.),*

− издание распорядительных документов (приказ/распоряжение) руководителя органа власти субъекта/органа местного самоуправления или руководителя организации социальной сферы,

− заключение договоров о сотрудничестве *(со СМИ, с образовательными организациями, с НКО и общественными организациями и пр.).*

Матрица принятия решений по приоритетности конкретных мероприятий по устранению выявленных недостатков

Анализ приоритетности реализации мероприятий по совокупности выявленных проблем проводится на основе модифицированной матрицы Эйзенхауэра

Сложность Важность	Реализовать легко	Реализовать возможно	Реализовать проблематично
Высокий эффект для организации			
Средний эффект для организации			
Незначительный эффект для организации			

	область высокого приоритета
	область среднего приоритета
	область низкого приоритета

Приложение И
к Методическим рекомендациям
по организации работы в рамках проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры, охраны здоровья,
образования, социального обслуживания и
федеральными учреждениями
медико-социальной экспертизы,
утвержденным приказом Министерства труда и
и социальной защиты Российской Федерации
от _____2023 г. № _____

Требования и методические рекомендации (далее – рекомендации)
по размещению на официальных сайтах организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждениях медико-социальной экспертизы (далее – организации)
информации о независимой оценке качества условий оказания услуг

На официальном сайте каждой организации (при условии их наличия) должна быть размещена информация о независимой оценке качества условий оказания услуг (далее – независимая оценка), включающая в себя:

анонс независимой оценки, содержащий цели, задачи и порядок ее проведения;

результаты оценки организации по итогам последней проведенной оценки;

результаты выполнения мероприятий плана по устранению недостатков;

план по устранению недостатков по результатам проведенной оценки;

персонифицированный QR-код для оценки качества условий предоставления услуг организации их получателями, который дает возможность открыть страницу организации на официальном сайте www.bus.gov.ru либо в мобильном приложении «Наше мнение» (далее – QR-код) на выбор пользователя.

Требования к размещению информации о независимой оценке на официальных сайтах организаций.

1. 100 % сайтов организаций должны содержать информацию о независимой оценке.
2. На сайте организации должна быть создана отдельная страница независимой оценки, содержащая всю перечисленную выше информацию в виде текстовом виде либо ссылок на соответствующие документы.
3. Активная ссылка на страницу независимой оценки (далее – активная ссылка) должна быть размещена на заглавной странице сайта рядом с сопроводительным текстом размещенного QR-кода.
4. Требования к размещению QR-кода на официальных сайтах содержатся в Требованиях и методических рекомендациях по размещению в организациях в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждениях медико-социальной экспертизы, а также на официальных сайтах организаций QR-кодов для прохождения оценки качества условий предоставления услуг.
5. Активная ссылка должна представлять собой текст следующего содержания: «*Независимая оценка качества условий оказания услуг».*