



**МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНЗДРАВ РОССИИ)**

**ПЕРВЫЙ
ЗАМЕСТИТЕЛЬ МИНИСТРА**

Рахмановский пер., д. 3/25, стр. 1, 2, 3, 4,
Москва, ГСП-4, 127994,
тел.: (495) 628-44-53, факс: (495) 628-50-58

Руководителям органов
исполнительной власти
субъектов Российской Федерации
в сфере охраны здоровья

08.12.2023 № 21-3/И/2-23071
На № _____ от _____

Министерство здравоохранения Российской Федерации в целях совершенствования системы независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями направляет для ознакомления проект приказа «Об утверждении Методических рекомендаций 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», разработанный Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

Предлагаем обсудить указанный проект приказа совместно с Общественными советами по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

При наличии предложений и замечаний просим направить их на адрес электронной почты: FiliprovOA@minzdrav.gov.ru не позднее 13 декабря 2023 года.
Приложение: на 101 л. в 1 экз.

Подлинник электронного документа, подписанного ЭП,
хранится в системе электронного документооборота
Министерства Здравоохранения
Российской Федерации.

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 22EE7FFB661DE73FC07C91C071A1B479
Кому выдан: Фисенко Виктор Сергеевич
Действителен: с 14.07.2023 до 06.10.2024

В.С. Фисенко



Утверждаю
приказом Министерства труда
и социальной защиты
Российской Федерации
от _____ 2023 г. № _____

**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) 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) Методические рекомендации базируются на нормативных положениях проведения независимой оценки качества, общих положениях организации системы общественного контроля в Российской Федерации, а также учитывает практику организации работы по НОК в субъектах Российской Федерации.

3) Методические рекомендации предназначены для использования в работе руководителями, специалистами и уполномоченными должностными лицами 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 органах государственной власти субъектов Российской Федерации 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 регулированию в сфере культуры, охраны здоровья, общего образования, высшего образования, социальной защиты

- создают условия для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в подведомственных им организациях федерального уровня, в т.ч.:
- 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 советов по НОК;
- принимают меры по устранению выявленных недостатков в подведомственных организациях по итогам проведения НОК;
- размещают информацию о результатах НОК в организациях, подлежащих независимой оценке качества на федеральном уровне, на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" bus.gov.ru (далее – сайт bus.gov.ru).

Органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации

- создают условия для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг;
- 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 федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее - оператор) в соответствии с Федеральным законом № 44-ФЗ от 5.04.2013 г. «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;
- обращаются с запросом в Общественную палату субъекта РФ о формировании общественных советов по проведению НОК на региональном уровне;
- 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), 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 мерах¹;

– принимают меры по устранению выявленных недостатков в организациях социальной сферы, подлежащих оценке на уровне субъектов Российской Федерации;

– взаимодействуют с уполномоченными федеральными органами исполнительной власти в соответствующей области социальной сферы по вопросам организации и проведения независимой оценки качества;

– размещают информацию о результатах НОК на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" bus.gov.ru (далее – сайт bus.gov.ru);

– осуществляют контроль реализации мероприятий, включенных в планы по устранению недостатков, выявленных по результатам проведения НОК.

– 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;

- 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

Органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов

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.).

здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы с оператором в соответствии с Федеральным законом № 44-ФЗ от 5.04.2013 г. «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

– принимают меры по устранению выявленных недостатков в организациях социальной сферы, подлежащих оценке на уровне муниципальных образований;

– взаимодействуют с уполномоченными органами государственной власти субъекта Российской Федерации по вопросам организации и проведения независимой оценки качества;

– размещают информацию о результатах НОК на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" bus.gov.ru (далее – сайт bus.gov.ru);

– осуществляют контроль реализации мероприятий, включенных в планы по устранению недостатков, выявленных по результатам проведения НОК.

– формируют общественные советы по НОК на соответствующем уровне - федеральном, региональном или муниципальном (по обращению органов государственной власти и местного самоуправления) и утверждают их состав²;

– могут привлекаться к работе общественных советов по НОК для обсуждения и формирования результатов проведения независимой оценки качества.

– 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-

Общественные палаты
(Общественная палата
Российской Федерации,
общественные палаты
субъектов Российской
Федерации,
общественные палаты (советы)
муниципальных образований)
Общественные советы по НОК
при органах государственной
власти и муниципальных
образованиях

² Обобщенные требования к составу Общественных советов по НОК приведены в приложении А

социальной экспертизы, заключаемых органом исполнительной власти с оператором в соответствии с Федеральным законом № 44-ФЗ от 5.04.2013 г. «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

– осуществляют (могут осуществлять) 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 bus.gov.ru уполномоченным органом власти в разделе меню «Размещение информации о независимой оценке» - «Выбор общественного совета 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 по желанию, согласно Федеральному закону Российской Федерации от 21.07.2014 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 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 (в Общественный совет по НОК).

Организации социальной сферы (ОСС)

– 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.

Граждане-получатели услуг

– выражают мнение о качестве условий оказания услуг

5) Регламентация положений НОК на региональном и муниципальном уровне

Что должно быть регламентировано	Какие документы должны быть разработаны	Кто разрабатывает	Кто согласовывает/ утверждает
Деятельность общественных советов по НОК (ОС)	Документ о создании ОС (приказ, распоряжение)	ОИВ/ОМС	Общественная палата
	Положение об ОС	ОИВ/ОМС	Общественный совет
	График проведения ежеквартальных заседаний ОС	Общественный совет	Общественный совет

	Протоколы заседаний ОС: о работе оператора, о рассмотрении результатов НОК, о проведении мониторинга данных о результатах НОК, о подготовке рекомендаций органу власти и пр.	Общественный совет	Общественный совет
Деятельность оператора	ТЗ по сбору и обобщению информации	ОИВ/ОМС	Общественный совет
	Документы о проведении закупки в соответствии с требованиями федерального закона от 05.04.2013 №44-ФЗ (государственный/ муниципальный контракт)	ОИВ/ОМС Оператор	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 bus.gov.ru 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 Решения о мерах по поощрению и наказанию лучших и худших по итогам НОК.	Высшее должностное лицо субъекта РФ	Законодательное собрание
	5.Решение, содержащее рекомендации высшему должностному лицу субъекта РФ 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:

- необходимость обеспечения полноты и достоверности размещения информации о НОК на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" bus.gov.ru (далее – официальный сайт bus.gov.ru).
- 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 (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 условий оказания услуг в конкретном периоде (календарном году и/или на трехлетний период), определяются Общественным советом по НОК при федеральном органе власти субъекта Российской Федерации/органе местного самоуправления с учетом необходимости обеспечения 100% охвата организаций, подлежащих оценке, с учетом проведения независимой оценки 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 отношении которых проводится НОК.

4) Перечень организаций, в отношении которых проводится НОК в текущем году, размещается на официальном сайте bus.gov.ru представителем уполномоченного органа в разделе «Размещение сведений по независимой оценке» пункт «Перечни организаций». Перечень организаций должен быть внесен (можно создать новый перечень или сформировать по образцу прошлого периода), 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 bus.gov.ru.

5) Формирование перечня организаций (видов организаций), в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания ими услуг, 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, клиничко-диагностические лаборатории, Медицинские организации по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и др. (приказ Минздравсоцразвития России от 28 апреля 2018 года № 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»);

- реставрационные мастерские, ведомственные информационно-вычислительные центры, фонды, организации культуры, осуществляющие исключительно гастрольную деятельность и не имеющие собственного помещения для проведения каких-либо мероприятий (арендующие его у иной организации) и др. (приказ Минкультуры России от 2 марта 2018 года № 219);

- 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 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации (с изм. и дополнениями));

- 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 не оказывает услуги населению, которые могут быть оценены с использованием показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг;
- 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 сайте bus.gov.ru 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 каждый год и внесена в план-график закупок товаров, работ, услуг на следующий финансовый год и на плановый период два года. При этом объем финансирования может ежегодно корректироваться в связи с изменением существенных условий. К существенным условиям 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).

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 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 интересов³ между участником закупки и заказчиком.
- отсутствие конфликта интересов⁴ 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 том числе 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

³ В соответствии с п.10 части 1 статьи 31 Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ

⁴ 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.

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 СОНКО, наличие специалистов, имеющих специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов и др.);

Примерное содержание нестоимостных критериев при проведении конкурсных процедур приведено в приложении В.

- определить в качестве объекта закупки проведение научно-исследовательских работ, включающих сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы, в целях повышения значимости нестоимостных критериев в структуре оценки (в соотношении 80/20).

Помимо собственно сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг в состав работ таких 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;
- 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 НОК⁵.

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

⁵ В соответствии с положениями Федерального закона № 392-ФЗ

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.

В структуре государственного (муниципального) контракта должен быть предусмотрен календарный график выполнения работ (услуг), обеспечивающий 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 OR-кодах для обеспечения быстрого доступа к опросу с использованием сервисов сайта bus.gov.ru и иную информацию, необходимую для выполнения работ в соответствии с требованиями технического задания).

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

8) 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 сайта bus.gov.ru,
- 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, с привлечением к оценке представителей общественного совета по НОК непосредственно при организации, подлежащей оценке (при наличии);
- 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.

9) 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;
- 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 услуг⁶), 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 законодательно⁷);
- 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:

- 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)

⁶ 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.

⁷ 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

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 условий оказания услуг

10) Формирование перечня общих критериев оценки по областям социальной сферы доступно уполномоченному федеральному органу исполнительной власти на сайте bus.gov.ru в разделе «Размещение информации о независимой оценке» - «Показатели общих критериев» - «Перечни показателей общих критериев оценки».

При формировании перечня критериев и показателей НОК должны быть определены:

- соответствие критериев и показателей оценки,
- область (сфера) действия критериев и показателей,
- допустимые источники информации по каждому показателю⁸,
- группы (типы, виды) организаций, к которым применяется показатель.

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

11) После проведения процедур (мероприятий) по определению оператора представитель Уполномоченного органа, который имеет доступ к сервисам официального сайта ГМУ 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.

12) 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 www.bus.gov.ru 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);

⁸ При формировании перечня допустимых источников информации при расчете показателей и критериев НОК уполномоченный орган власти может включить результаты опросов, полученные с использованием сервисов сайта bus.gov.ru (через сайт, приложения гражданина или по QR-коду).

– 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 экспертным группам оператора и представителям Общественного совета по НОК в помещения организаций для сбора информации о наличии и состоянии условий оказания услуг и проведения опросов получателей услуг в соответствии с согласованным планом-графиком работы Оператора.

13) 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 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

14) 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.

15) В рамках контроля за выполнением работ (оказанием услуг) Оператора, Заказчик вправе включить своих представителей в состав экспертных групп для посещения организаций в соответствии с планом-графиком Оператора в качестве наблюдателей.

16) 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 видам работ) с проведением предварительной экспертизы со стороны Общественного совета.

17) 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.

18) 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 сервисов, условий комфортности и доступности, стенограммы контрольных закупок, справки по результатам мониторинга обращений в гостевую книгу, примеры скриптов, разработанных и используемых в организации и пр. (в случае наличия менее 80% свидетельств, 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 bus.gov.ru и приложения оператора и гражданина.

19) 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.

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

21) 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.

22) Если невозможно проведение НОК Общественным советом или повторное проведение закупочной процедуры в текущем году, рекомендуется перенос НОК в отношении этих организаций на следующий год.

23) 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 условий оказания услуг организациями социального обслуживания на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях bus.gov.ru, 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 сайте bus.gov.ru сведения могут быть представлены:

- по совокупности организаций:

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

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

- по конкретной организации:

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

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

5) Полученные от Общественного совета по НОК результаты независимой оценки и предложения по улучшению деятельности направляются руководителям организаций, в отношении которых была проведена НОК в текущем году, для подготовки планов организаций социального обслуживания по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки. Подготовленные планы согласовываются с уполномоченным органом власти/органом местного самоуправления.

6) Информация о рассмотрении результатов НОК и планы по устранению выявленных недостатков размещаются уполномоченным органом власти на сайте bus.gov.ru 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).

8) При размещении информации на сайте bus.gov.ru сведения должны быть представлены:

- по совокупности организаций – на вкладке «Общая информация» (указываются основные выявленные проблемы, характерные для большинства организаций в субъекте Российской Федерации/муниципальном образовании),

- по конкретной организации – на вкладке «В разрезе организаций» с привязкой к

каждой организации разработанных в ней планов мероприятий по устранению выявленных недостатков.

После заполнения текстовых полей обязательно должны быть прикреплены файлы, содержащие соответствующую информацию. Все документы, загружаемые на сайт bus.gov.ru, должны содержать ФИО 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 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 сайте bus.gov.ru, в т.ч. представления сведений о должностных лицах, размещение информации о выполнении планов устранения выявленных недостатков,
 - анализ данных о результатах НОК,
 - иные виды мониторинга (посещений гражданами официального сайта и их отзывов; популяризации сайта и пр.);
- 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 bus.gov.ru и/или выборочных контрольных выездов непосредственно в организации:
 - на уровне организаций социальной сферы,
 - на уровне муниципальных образований,
 - на уровне уполномоченного органа власти субъекта РФ;
- проведение уполномоченным органом контроля и мониторинга отзывов граждан о деятельности организаций, размещенных на официальном сайте bus.gov.ru;
- 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 bus.gov.ru («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 сайта («Добавить нормативный правовой акт»).

11) Результаты выполнения мероприятий по планам организаций вносятся уполномоченным должностным лицом органа власти/местного самоуправления на сайт bus.gov.ru 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 самоуправления⁹,

– руководителей уполномоченных органов исполнительной власти,

– высших должностных лиц субъектов Российской Федерации¹⁰.

13) Сведения об организации контроля за выполнением решений, принятых по результатам независимой оценки, могут быть размещены на официальном сайте bus.gov.ru 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 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

⁹ Результаты НОК, содержащие достигнутые значения показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления, размещаются в государственной автоматизированной информационной системе "Управление" gasu.gov.ru

¹⁰ 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 РФ и муниципальные образования соответствующего субъекта РФ

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 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 ГМУ, 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 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 bus.gov.ru или приложения оператора.

7) Уполномоченный специалист Оператора НОК для может скачать 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 5 рабочих дней с даты заключения контракта для ознакомления и информирования Общественного совета по НОК о датах посещения каждой организации. Даты посещения конкретных организаций могут быть согласованы с их руководителями.

10) Сбор информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы поводится оператором **очно в присутствии руководителя организации** или лица его заменяющего.

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 bus.gov.ru в период проведения НОК уполномоченные специалисты оператора заполняют контрольные листы по каждой организации в разделе «Проведение независимой оценки». Каждый контрольный лист должен проходить 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 сайте.

13) Уполномоченный специалист оператора НОК заполняет контрольные листы путем заполнения опросного листа по критериям и осуществления фотографирования объектов, подтверждающих наличие и состояние анализируемых 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 ЛК 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:

– 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, приложение гражданина «Наше мнение»);

– единых правил агрегирования информации, полученной из различных источников (с сайта bus.gov.ru, через очные опросы, через иные способы анкетирования (в т.ч. онлайн на сайте органа власти или организации)).

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.

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

1) 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 респондентов¹¹ 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

¹¹ 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»;

возможности самостоятельно выразить свое мнение: дети до 10 лет¹², 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 (при распространении коронавирусной инфекции) объем выборочной совокупности респондентов может быть снижен до 10%;

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.

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

3) 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 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»),

– на официальном сайте организации социальной сферы, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг,

– на официальном сайте федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления),

– 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, оказание услуг по сбору и обобщению указанной информации (далее - Операторы).

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

4) 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.

5) 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 сайта bus.gov.ru, в

¹² Конвенция о правах ребенка. Ст.12. Ребёнок 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 ребёнка.

Семейный кодекс РФ, Ст.57. Право ребенка выражать свое мнение. «Учет мнения ребёнка, достигшего возраста десяти лет, обязателен, за исключением случаев, когда это противоречит его интересам».

том числе посредством:

- привлечения внимания и обеспечения доступа через QR-код к анкете, размещенной на сайте bus.gov.ru,
- через сервисы официального сайта bus.gov.ru («мобильное приложение для гражданина» и «мобильное приложение для 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

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

7) 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).

8) 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);

- 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 оказания 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 и/или выгрузка данных в электронном формате при использовании мобильного приложения оператора), 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 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, (приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н);

- 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 законодательно¹³);

- 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 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.

9) 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.

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

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

- 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;

¹³ 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

материалов тестовых и контрольных закупок и пр.).

12) 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 «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) 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 контрактов, заключаемых с оператором.

2) В рамках осуществления независимой оценки качества Общественный совет по НОК может инициировать выборочное или сплошное посещение организаций, подлежащих НОК, для сбора и обобщения информации 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 проведения 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.

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 оценки 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

9) 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.

10) 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.

11) 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.

12) Предложения и рекомендации по устранению выявленных недостатков должны:

- иметь максимально 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).

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.

13) 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.

V. Деятельность организаций социальной сферы по использованию результатов независимой оценки качества в целях повышения качества условий оказания услуг

1) Руководители организаций социальной сферы:

- оказывают содействие общественному совету по НОК и оператору в проведении независимой оценки качества;
- участвуют в организационных и образовательных мероприятиях, проводимых органом власти или общественным советом по НОК в рамках проведения и использования результатов независимой оценки качества;
- обеспечивают возможность объективного и независимого проведения опросов граждан-получателей услуг;
- разрабатывают на основе предложений, представленных Общественным советом по НОК, план мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг в организации и утверждают этот план по согласованию с уполномоченным органом власти/местного самоуправления;
- размещают планы мероприятий по улучшению качества работы организации на своих официальных сайтах и обеспечивают их выполнение;
- направляют информацию о проделанной работе в уполномоченный орган власти/местного самоуправления.

2) Формирование плана организации по устранению выявленных в ходе НОК недостатков осуществляется в соответствии с формой, утвержденной Постановлением Правительства РФ № 457 От 17.04.2018 года.

При формировании плана в столбце 1 «Недостатки, выявленные в ходе НОК» указывается полный перечень недостатков, представленных в решении Общественного совета по НОК.

3) 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 И.

4) По итогам выполнения мероприятий плана соответствующая информация направляется организацией в уполномоченный орган власти и вносится в соответствующие разделы формы с указанием реализованных мер, полученного результата и фактического срока реализации.

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 сайте bus.gov.ru.

Существующие вопросы и проблемы	Рекомендации
<p>Российской Федерации о составе общественного совета.</p>	<p>По умолчанию, срок полномочий ОС устанавливается 3 года в соответствии с ФЗ-392. 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.</p> <p>Возможные документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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
<p>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 ФЗ-392</p>	<p>Необходимо обеспечить точное соответствие сведений, размещаемых на сайте и указанных в соответствующих документах. Срок полномочий членов ОС устанавливается 3 года в соответствии с ФЗ-392. 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, соответствующая информация вносится в режиме редактирования в существующую запись. 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.</p>
<p>Информация о функциях ОС не размещена или размещена не в соответствующем разделе. Не размещено положение об ОС. Размещенные на сайте функции общественного совета не соответствуют ФЗ-392 и/или утвержденному положению об ОС</p>	<p>В соответствии с п.7 ст.11 федерального закона №392-ФЗ, «федеральные органы исполнительной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления назначают должностных лиц, ответственных за ... достоверность, полноту и своевременность размещения информации о НОК».</p>

Существующие вопросы и проблемы	Рекомендации
	<p>Обеспечение достоверности и полноты сведений, размещенных на bus.gov.ru, в соответствии с требованиями законодательства о НОК является одной из приоритетных задач уполномоченных органов власти.</p> <p>Важно! 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.)</p>

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.	<p>Обеспечение создания и работы общественного совета по НОК</p> <p>- обращение в общественную палату соответствующего уровня с ходатайством о формировании общественного совета по НОК (не менее 5 человек)</p> <p>- утверждение Положения об общественном совете по НОК</p> <p>- 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 трети состава)</p>	<p>в течение первого квартала года, в котором происходит формирование общественного совета по НОК</p> <p>не реже 1 раза в 3 года</p>	<p>Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления) Общественная палата РФ, общественная палата субъекта РФ (муниципального образования)</p>
2.	<p>Назначение (принятие НПА) должностных лиц, ответственных за:</p> <p>- размещение информации о результатах независимой оценки на сайте bus.gov.ru,</p> <p>- достоверность, полноту и своевременность размещения информации,</p> <p>- ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта и их отзывов,</p> <p>- организацию работы по устранению выявленных недостатков,</p>	<p>в течение 1 квартала (назначение и актуализация перечня уполномоченных должностных лиц)</p>	<p>Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления)</p>

	- за информирование на сайте bus.gov.ru 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) - на официальном сайте bus.gov.ru	в течение первого квартала года, в котором происходит формирование общественного совета по НОК, не позднее 5 (10) 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 условий оказания услуг	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 для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» bus.gov.ru	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)), технической возможности выражения получателями услуг мнений о качестве оказания услуг на своих официальных сайтах в сети «Интернет»	постоянно	Руководители организаций, подлежащих НОК
8.	Обеспечение размещения организациями, подлежащими НОК, информации о своей деятельности: - 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 для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru) в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 г. № 86н	постоянно, актуализация – в течение 5 (10) рабочих дней со дня создания или обновления информации	Руководители организаций, подлежащих НОК
9.	Формирование перечня организаций, в отношении которых проводится независимая оценка в текущем году (далее – перечень организаций) - подготовка предложений по составу организаций, подлежащих НОК в текущем году - согласование и утверждение перечня организаций, подлежащих НОК в текущем году	в течение 1 квартала года проведения НОК	Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления) Общественный совет по НОК соответствующего уровня
10.	Обеспечение условий для проведения сбора и обобщения информации по НОК - 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	2 квартал – на следующий финансовый год и 2 года планового периода	Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления)

	- 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 (м.б.1 июля)	Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления)
11.	Приемка работ (Услуг) оператора: - проведение экспертизы представленных в составе отчета материалов,		Общественный совет по НОК соответствующего уровня
	- принятие решения о приемке работ или признании работ неудовлетворительными и расторжение контракта с Оператором,	в соответствии с календарным планом и условиями государственного (муниципального) контракта	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)	в течение года, но не позднее 1 декабря года проведения НОК	Общественный совет по НОК соответствующего уровня

	- на основе информации, полученной в ходе посещения организаций, подлежащих НОК, членами общественного совета по НОК		
13.	Представление в орган государственной власти (орган местного самоуправления) результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями 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 для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в сети «Интернет» bus.gov.ru	в течение 5 рабочих дней после поступления информации о результатах независимой оценки от общественного совета, но не позднее 20 декабря года проведения НОК	Уполномоченный исполнительный орган власти (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 оказания услуг 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 отношении которых проведена НОК в текущем году), и на официальном сайте www.bus.gov.ru	в течение 1 квартала года, следующего за отчетным, не позднее 5 рабочих дней с даты утверждения плана	Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления) Руководители организаций, подлежащих НОК
18.	Обеспечение контроля выполнения планов мероприятий по повышению качества работы организаций:	в течение 1 квартала года, следующего за отчетным	Уполномоченный исполнительный орган власти

	- принятие нормативного правового акта, регламентирующего вопросы организации контроля за выполнением утвержденных Планов по устранению недостатков		(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 сайте bus.gov.ru 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 РФ	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
и социальной защиты Российской Федерации
от _____ 2023 г. № _____

**Примерное содержание нестоимостных критериев, которые могут быть использованы
в рамках проведения закупочных процедур в формате открытого конкурса (в т.ч. 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:

- 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, 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;

– наличие у участника закупки автоматизированных инструментов проведения социологических исследований, обеспечивающих защиту «накрутки» респондентов.

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.

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
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)¹⁴

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 деятельности поставщиков социальных услуг

¹⁴ 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 качества¹⁵ (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 качества 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 05.12.2017 № 392 «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»;

Законом Российской Федерации от 9.10.1992 года N 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»

или

Федеральным законом от 21.11.2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

или

Федеральный закон от 29.12.2012 года N 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 года N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

постановлением Правительства РФ 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,

¹⁵ Заказчик оставляет за собой право заменять организации в Перечне, при необходимости, не изменяя их количества.

образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее - приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н);

приказом Минтруда России от 30.10.2018 г. № 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»;

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» (в части 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 услуг на основе единой формы анкеты¹⁶ с использованием сервисов официального сайта bus.gov.ru и/или приложений гражданина и оператора;

¹⁶ С учетом специфики области социальной сферы

▪ опрос потребителей услуг с использованием анкеты, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, 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),

▪ 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 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 требованиям¹⁷.

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, интегрированного с сайтом bus.gov.ru.

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 условий оказания услуг 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 bus.gov.ru).

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

¹⁷ СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»

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 техническим заданием, должен быть представлен в составе отчетной документации
- 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);
- 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 оказания 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 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, (приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н);
- 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 законодательно¹⁸);
- 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:*

¹⁸ 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

- 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 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.

**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 апреля 2018 г. № 599
- Приказ Минпросвещения России от 13 марта 2019 г. № 114
- Приказ Минобрнауки России от 15 апреля 2019 г. № 30Н
- Приказ Минздрава России от 4 мая 2018 г. № 201н
- Приказ Минтруда России от 23 мая 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» <i>(наименования нормативных правовых актов, устанавливающих перечень информации, которая размещается на информационных ресурсах организации)</i>
Культура	статья 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»

	приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 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 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» приказ Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н
Образование (<i>высшее и дополнительное профессиональное образование</i>)	статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. № 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 августа 2020 г. № 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.)
Образование (<i>основное общее образование, среднее профессиональное образование, профессиональное обучение, дополнительное общее образование</i>)	статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. № 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 августа 2020 г. № 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 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 приказ Минтруда России 17 ноября 2014 г. № 886н (зарегистрирован в Минюсте России от 2 декабря 2014 г. № 35056, с измен. и дополн.)
Медико-социальная экспертиза	статья 8 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» приказ Минтруда России от 28 февраля 2018 г. № 122ан

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

- оценить качество условий оказания услуг в организациях социальной сферы и оставить отзыв,
- оставить обращение и получить на него ответ,
- ознакомиться с текущим рейтингом организации, оставить отметку о согласии или несогласии с рейтингом.

Для достижения поставленной цели необходимо:

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

Шаг 2. Убедиться, что при переходе по QR-коду пользователь попадает на страницу оценки организации и имеет возможность 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 предметами (двери, раковины, зеркала, кулеры и т.д.) Должна быть обеспечена открытость и доступность сканирования QR-кода, отсутствие физических препятствий перед размещенным плакатом. Должно быть обеспечено отсутствие информационного шума вокруг плаката (он должен быть выделен от других информационных объявлений).

После размещения **каждого** плаката нужно убедиться в том, что QR-код можно удобно просканировать, и он ведет на нужную страницу.

2. Требования к размещению QR кода на бумажных носителях:

QR-код должен сопровождаться пояснительным текстом. Пример: *Оцените условия предоставления услуг используя QR-код!*

Размер QR-кода на бумажном носителе должен быть не менее 32×32мм. Каждый вид бумажного носителя нужно протестировать и убедиться, что QR-код можно просканировать, и он ведет на нужную страницу.

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

QR-код размещен на заглавной странице устройства (странице режима ожидания) Над QR-кодом размещен сопроводительный текст. Пример: *Чтобы оценить условия предоставления услуг используйте QR-код или перейдите по ссылке ниже.*

Размер QR-кода обеспечивает возможность его сканирования и составляет одну десятую расстояния сканирования или соотношение 10:1. Под QR-кодом размещена активная ссылка для перехода на страницу оценки условий оказания услуг соответствующей организации (Ссылка размещается при условии подключения устройства к сети интернет). Каждое цифровое устройство нужно протестировать и убедиться, что QR-код можно просканировать, и он ведет на нужную страницу.

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

QR-код размещен на заглавной странице сайта 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
и социальной защиты Российской Федерации
от _____ 2023 г. № _____

**ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ В РАМКАХ СБОРА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**
(далее - Порядок)

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 информационно-телекоммуникационной 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 информационно-телекоммуникационной 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 (наличие адаптированной версии сайта, возможность масштабировать текст на сайте или наличие экранного диктора (звукового синтезатора речи) для слабовидящих и незрячих пользователей).

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 формах 1а 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 иным);
- 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)¹⁹:

- 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 встроеного 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 актуализируются базы знаний, содержащие шаблоны ответов на типовые обращения клиентов, включая

¹⁹ Стандарт «Государство для людей». Требования по внедрению клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении при взаимодействии с людьми (утв. протоколом заочного голосования членов проектного комитета федерального проекта «Клиентоцентричность» от 18 апреля 2022 г. №1)

варианты ответов для ситуаций, не требующих решения: оскорбления и использование нецензурной лексики, благодарности и пожелания, абстрактные сообщения не по теме;

- 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 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 качества²⁰
- 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, полотенце/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

²⁰ Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. N 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 РФ от 13 марта 2019 г. № 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 РФ от 31 июля 2020 г. N 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 РФ от 3 сентября 2020 г. N 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 РФ от 23 мая 2018 г. N 317н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы"

Приказ Министерства здравоохранения РФ от 4 мая 2018 г. N 201н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка"

наличие в организации указанных условий комфортности, но и их состояние в соответствии со следующими характеристиками:

- 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 сентября 2020 г. № 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 июня 2020 г. № 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 октября 2018 г. № 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. Обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

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 качества²¹.

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,

²¹ Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. N 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 РФ от 13 марта 2019 г. № 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 РФ от 31 июля 2020 г. N 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 РФ от 3 сентября 2020 г. N 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 РФ от 23 мая 2018 г. N 317н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы"

Приказ Министерства здравоохранения РФ от 4 мая 2018 г. N 201н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка"

– 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 ноября 2015 г. № 2834.

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 качества²².

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

²² Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. N 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 РФ от 13 марта 2019 г. № 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 РФ от 31 июля 2020 г. N 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 РФ от 3 сентября 2020 г. N 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 РФ от 23 мая 2018 г. N 317н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы"

Приказ Министерства здравоохранения РФ от 4 мая 2018 г. N 201н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка"

- 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;
- 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 (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 приложения гражданина или на сайте bus.gov.ru, 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
- 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.

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

1. Федеральный закон 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 учетом изменений, вносимых Федеральным законом от 21.12.2021 № 414-ФЗ «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации»)

2. Указ Президента Российской Федерации от 4 февраля 2021 года № 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 9 сентября 2022 года № 620)

3. Указ Президента Российской Федерации от 09 мая 2018 г. № 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 апреля 2008 г. № 607»

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 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»

5. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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»

6. Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июля 2018 г. № 873 «О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения»

7. Постановление Правительства Российской Федерации от 16 августа 2018 г. № 953 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2012 г. № 1317»

8. Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 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»

9. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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»

10. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 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»

11. Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 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 мая 2018 г. N 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 РФ от 13 марта 2019 г. № 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 РФ от 31 июля 2020 г. № 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 РФ от 3 сентября 2020 г. № 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 РФ от 23 мая 2018 г. № 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 РФ от 4 мая 2018 г. № 201н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка"

Критерий	Области социальной сферы		Образование	Охрана здоровья	Социальное обслуживание	Медико-социальная экспертиза
	Культура	Культура				
	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 Минтруда России от 25 декабря 2012 г. № 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"
2. Приказ Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. № 2800 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ"
3. СП 59.13330.2020: Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения
4. ГОСТ Р 50646-2012: Услуги населению. Термины и определения
5. ГОСТ Р 59811-2021: Доступная (безбарьерная) среда: Термины и определения
6. ГОСТ Р 59812-2021: Доступность для инвалидов городской среды
7. ГОСТ Р 53348-2019: Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам
8. ГОСТ Р 58261-2018: Медико-социальная экспертиза. Требование доступности для инвалидов объектов и услуг
9. ГОСТ Р 58178-2018: Сохранение объектов культурного наследия. Доступность объектов культурного наследия для маломобильных групп населения. Общие требования
10. ГОСТ Р ИСО 28803-2013: Эргономика физической среды Применение стандартов к людям с особыми требованиями.
11. ГОСТ Р 52872-2019: Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме

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 эксперта²³ _____
Наименование организации _____

Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы

	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), 0,5 - информация представлена частично (например, представлен основной документ без копий приложений или представлены не все необходимые документы/ информация); 0 - информация	актуальность, достоверность, неизбыточность ²⁵ 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 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 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.)	итоговое значение произведение значений столбцов 3, 4 и 5	номер фото, подтверждающего наличие информации
Перечень информации ²⁴ (на примере социального обслуживания)						

²³ 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)

²⁴ Основания 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) приведены в приложении. Конкретный перечень единиц информации устанавливается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере с учетом специфики видов и типов организаций, подлежащих НОК

²⁵ Под избыточностью 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.

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**)				<i>Сумма по столбцу</i>
Комментарии, замечания, выявленные недостатки²⁶	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 ...				

Условные обозначения:

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

✕ 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 **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 _____

²⁶ 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.

Подпись руководителя организации социальной сферы _____

Дата ознакомления _____

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 эксперта²⁷ _____

Наименование организации _____

Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы

	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 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
Перечень информации ²⁸ <i>(на примере социального обслуживания)</i>						
1	7	8	9	10	11	
6. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	+	1	1	0,5	0,5	
7. 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	
8. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	+	0,5	1	1	0,5	

²⁷ 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)

²⁸ Основания 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) приведены в приложении. Конкретный перечень единиц информации устанавливается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере с учетом специфики видов и типов организаций, подлежащих НОК

9. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	+					
10. 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**)					<i>Сумма по столбцу</i>
Комментарии, замечания, выявленные недостатки	<p>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»)</p> <p>2. На сайте отсутствует контактная информация учредителя.</p> <p>3. На сайте размещены устаревшие сведения об учредителе организации, не обновленные после изменения официального наименования учредителя</p> <p>4. Отсутствует на сайте схема проезда к организации</p> <p>...</p>					

Условные обозначения:

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

✕ 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 **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 _____

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

ФИО эксперта²⁹ _____

Наименование организации _____

Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы

Критерий	Показатель	Результаты оценки				Комментарии, замечания, выявленные недостатки	Номер фото/скриншота, иного документа, подтверждающего наличие информации
		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		
	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	1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:						
	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 <i>или</i> 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 <i>или</i> Пришло сообщение о несуществующем адресе	
	Электронные сервисы (указанные сервисы позволяют оставить сообщение,	1	1	0,5	0,5	Обращение или жалоба формируется, но ответа о получении, формах и сроках	

²⁹ 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)

коммуникация по обращению ведется непосредственно на сайте или через внешние сервисы (почта, чат, мессенджер и пр.), консультация предоставляется в полном объеме по запросу: - форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения)					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 <i>или</i> 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 портале 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 <i>сумма по столбцу</i> ³⁰		

Подпись эксперта _____

Дата проведения оценки _____

³⁰ В оценку по показателю пойдет наличие 4 дистанционных способов взаимодействия, количество баллов по данному показателю – 20*4=80 баллов

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. Комфортность 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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 бутылки, - 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	<ul style="list-style-type: none"> - санитарно-гигиенические помещения имеются в необходимом количестве³¹, - соблюдается чистота 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 					

³¹ 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

санитарное состояние помещений организации	<ul style="list-style-type: none"> - наличие и соблюдение графика уборки в помещениях организации, - уборка проводится с использованием чистящих средств, средств, предусмотрено проведение дезинфекционных мероприятий с соблюдением установленных санитарно-эпидемиологических требований³²,- - 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 требования³³ 					
транспортная доступность	<ul style="list-style-type: none"> - 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 					

³² 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"

³³ 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"

	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 уполномоченного федерального органа исполнительной власти (указать): _____						
ВСЕГО выполненных условий комфортности				<i>Сумма по столбцу</i>		
2.2. Время ожидания предоставления услуги	Характеристика			оценка в баллах	Комментарии, замечания, выявленные недостатки	Номер фото/скриншота, иного документа, подтверждающего статус

					показателя ³⁴
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 _____

³⁴ Должен быть указан источник данных – статистические данные по организации, результаты опроса, описание контрольного замера (при наличии/возможности)

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, подтверждающего наличие и состояние условий доступности
		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
3. Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации социальной сферы, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:						
	наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами	<ul style="list-style-type: none"> - 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 					

	<p>направляющих для лиц с нарушениями зрения,</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; 					
<p>наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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, 					

<p>наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 					
<p>наличие сменных кресел-колясок</p>	<ul style="list-style-type: none"> - имеются в наличии сменные кресла-коляски в количестве, достаточном для обеспечения не менее 10% контингента получателей услуг-инвалидов одновременно, но не менее одного. 					
<p>наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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				<i>Сумма по столбцу</i>		
3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	Характеристика состояния	наличие <i>1- да, 0 - нет</i>	Соответствие требованиям, состояние <i>1 – хорошее (все характеристики обеспечиваются) 0,5- удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено) 0 – неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик)</i>	Итоговая оценка <i>произведение столбцов 3 и 4</i>	Комментарии, замечания, выявленные недостатки	Номер фото/скриншота, иного документа, подтверждающего 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 ³⁵					
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 инвалидов по	Альтернативная (адаптированная) версия сайта должна: - предоставлять возможность масштабировать текст на сайте; - имеет экранный диктор (звуковой синтезатор речи) для слабовидящих и незрячих					

³⁵ 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

зрению ³⁶	пользователей.					
Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимым обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории	<p>В организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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). <p>При поступлении информации (вызова) о необходимости предоставления услуг по сопровождению лиц с ограниченными физическими возможностями соответствующий работник организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечивает сопровождение 					

³⁶ 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.

	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				<i>Сумма по столбцу</i>		

Подпись эксперта _____

Дата проведения оценки _____

Подпись руководителя организации социальной сферы _____

Дата ознакомления _____

Структура выборочной совокупности респондентов

Наименование организации	Количество получателей услуг по типам и видам организаций/ формам обслуживания в зависимости от области социальной сферы, например (возможна иная детализация – по согласованию с Заказчиком):				Количество получателей услуг, подлежащих опросу (исходя из необходимости обеспечения требования 40% охвата, но не более 600 чел. от организации) ³⁷				Доля участников опроса, прошедших его с использованием сервисов bus.gov.ru ³⁸	Сроки проведения опросов С_ по _
	- дошкольного образования/общего образования/высшего или среднего профессионального образования/дополнительного образования детей и взрослых/дополнительного профессионального образования				Всего	Факт	в том числе инвалидов			
	- стационарной/полустационарной формы социального обслуживания/обслуживания на дому - лечебно-профилактические/санитарно-профилактические - выставочные и культурно-досуговые/библиотечные/осуществляющие организацию исполнительских искусств и пр.						План	Факт		
1	Тип 1	Тип 2	6	7	8	9	10	
	2	3	4	5						

Подпись руководителя организации-оператора _____

³⁷ 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).

³⁸ 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»).

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	<i>Некорректная формулировка</i> Нет конкретизации несоответствия: либо перечня недостающей информации, либо указания на конкретные несоответствующие/ неактуальные документы. В рекомендациях содержится общая фраза «привести в соответствие нормативным	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, устанавливающий конкретные сроки

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
		актам» - даже если эта мера будет реализована разово, в дальнейшем не исключена ситуация, что информация опять будет несоответствовать 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.	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	<i>Неполная формулировка проблемы</i> 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 получателей услуг (переход по ссылке выдает ошибку)	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
Информация, которая должна быть размещена на сайте, недоступна для получателя услуг	Обеспечить доступность для поучателей услуг информации, размещаемой на сайте,	<i>Некорректная формулировка</i> 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 информации 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	<i>Формулировка не содержит конкретики.</i> 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 <i>В плане мероприятий можно разбить на несколько этапов для обеспечения контроля и управления процессом:</i> 1. Проработка логистики и разработка возможных вариантов маршрутов 2. Внесение предложений на согласование маршрутов с уполномоченными органами власти и местного самоуправления

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
				3. Запуск нового маршрута общественного транспорта
III. Доступность услуг для инвалидов				
Организация не оборудована с учетом доступности для инвалидов	<p>Повысить уровень доступности услуг для инвалидов, обеспечив:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p><i>Некорректная формулировка</i></p> <p>Нет конкретизации несоответствия: либо перечня того, что отсутствует в организации, либо указания на конкретные проблемы или ненадлежащим образом реализованные условия доступности</p> <p>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</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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 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 наследия), отсутствуют поручни. 4. В учреждении отсутствует подъемная платформа для обеспечения доступа маломобильных граждан в организацию. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Включить в перечень мероприятий в рамках реализации в регионе/ муниципальном образовании/конкретной организации программы «Доступная среда» комплекс мер, направленных на устранение выявленных проблем и недостатков (<i>указываются конкретные задачи, например</i>): <ul style="list-style-type: none"> - 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. 4. Обеспечить нанесение на проезжей части на прилегающей к организации территории разметки для пешеходных или велодорожек

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
				<p>5. Провести работы по установке подъемной платформы или аналогичного устройства, обеспечивающего возможность доступа маломобильных граждан:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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)	<i>Некорректная формулировка</i> Нет конкретизации 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, которая также дана в	<p>1. В организации отсутствует сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик)</p> <p>2. Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием специализированного оборудования.</p> <p>3. Система навигации в организации не адаптирована для инвалидов по слуху (слуху и зрению), отсутствуют звуковые маяки или иные средства для</p>	<p>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.</p> <p><i>Или</i> Направить на обучение по программе подготовки сурдопереводчиков сотрудника организации, в функционал которого</p>

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
		<p>обобщенном, формальном виде. Необходимо обеспечить не просто разовое устранение недостатка, но и постоянную работу по обеспечению работоспособности и регулярному использованию специализированного оборудования</p>	<p>информирования незрячих и слабовидящих посетителей о том, как пройти к конкретному месту в организации и какие препятствия есть на пути следования</p>	<p>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</p>
<p>Получатели услуг с ограниченными возможностями здоровья не в полной мере удовлетворены созданными условиями получения услуг</p>	<p>Улучшить условия доступности услуг для инвалидов</p>	<p><i>Некорректная формулировка</i> 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, которая также дана в обобщенном, формальном виде.</p>	<p>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 получателей услуг невозможно попасть в силу отсутствия в организации лифта.</p>	<p>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 работников (категорий работников) организации по сопровождению маломобильных граждан и оказанию им содействия в получении услуги.</p>

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
		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.		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	<i>Формулировка недостатка не содержит характеристик существующих проблем</i> и констатирует скорее положительную характеристику уровня доброжелательности и вежливости работников организации. Конкретизации причин неудовлетворенности нет. Ни уполномоченный орган власти, ни сама организация не смогут на основе такого замечания	1. Отмечаются случаи неуважительного или фамильярного обращения работников организации к получателям услуг в личном общении и по телефону (не представляются, не уточняют имя и отчетство для дальнейшей коммуникации, используют жаргонную лексику) 2. Отсутствует единый стандарт представления информации по телефону, не установлены требования к обязательности ответа на телефонный звонок, ответ на вопрос по телефону дается в ограниченном объеме, происходит отсылка звонящих на других	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 соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения
Получатели услуг скорее удовлетворены уровнем доброжелательности и вежливости работников организации при				

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
дистанционных формах взаимодействия		разработать и принять конкретные меры, направленные на повышение доброжелательности и вежливости персонала.	специалистов без предоставления контактной информации или автоматической переадресации. 3. У сотрудников организации отсутствует личная заинтересованность в повышении качества взаимодействия с получателями услуг	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	<i>Формулировка недостатка не содержит характеристик собственно недостатка и масштабы проблемы</i> 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 замечания разработать и принять конкретные меры,	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 от сутствие 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 3. Разработать карты клиентского пути, направленные на уточнение и оптимизацию
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
		<p>направленные на повышение лояльности получателей услуг к организации.</p> <p>Необходимо проводить дополнительное исследование и разработку конкретных мер вести на основе уточненных данных – это и должно быть отражено в рекомендациях.</p>		<p>сценариев и условий оказания услуг в организации</p> <p>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.)</p> <p>5. Внедрить в практику работы организации проекты, направленные на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с целевыми категориями получателей услуг (<i>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</i>)</p> <p>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 и использования в рамках программ нематериальной мотивации</p>

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. № _____

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.; установка 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 сферы),
 - 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		