



**МИНИСТЕРСТВО
ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ
ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРУД РОССИИ)**

Высшие органы исполнительной
власти субъектов Российской
Федерации

ЗАМЕСТИТЕЛЬ МИНИСТРА

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

09.02.2024 № 28-4/10/В-2088

На № _____ от _____

Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации в дополнение к письму от 27 декабря 2023 г. № 28-4/10/В-20257 направляет разъяснения по применению приказа Минтруда России от 27 октября 2023 г. № 777н «О внесении изменений в Методику выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденную приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н» (далее – приказ).

Приказ направлен на вовлечение граждан – получателей услуг непосредственно в процедуру оценки качества условий оказания услуг социальными организациями, а также на повышение прозрачности работы организации, с которой в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд заключен государственный (муниципальный) контракт на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению указанной информации (далее – Оператор).

Приказ нормативно закрепляет использование онлайн-анкетирования получателей услуг на предмет удовлетворенности качеством условий оказания услуг социальными организациями по анкете, размещенной на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru (далее – официальный сайт) и его сервисах, таких как «мобильное приложение для Оператора» и «мобильное приложение для гражданина» (далее –

приложение для Оператора и приложение для гражданина), а также онлайн-анкетирование на специализированных сайтах/сервисах организаций Операторов. Иные нормативно закрепленные в приказе Минтруда России 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» (далее – Методика) способы сбора и обобщения информации при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг остаются актуальными.

Также приказом устанавливается как рекомендуемая доля респондентов, подлежащих опросу через официальный сайт (20% от объема выборочной совокупности респондентов). Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов в 40% от объема генеральной совокупности граждан – получателей услуг в организации (но не более 600), закрепленный в пункте 4 вышеуказанной Методики, остается неизменным.

Рекомендуемая доля респондентов, подлежащих опросу через официальный сайт, достигается в том числе с использованием сервисов официального сайта – приложения для Оператора и приложения для гражданина.

Установка приложения для Оператора предусмотрена на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru по ссылке <https://bus.gov.ru/operator-mobile>. Указанное приложение для Операторов позволяет проводить независимую оценку непосредственно в организациях социальной сферы и предоставляет Оператору следующие возможности:

проведение анкетирования граждан на местах с заполнением анкеты в приложении;

загрузка фото- и видеоматериалов для отчета Оператора;

проведение оценки в организациях, которые находятся в местах, где отсутствует интернет.

Также приложение содержит информацию об этапах процедуры оценки и ее статус, подробный профиль организаций, список организаций для оценки и отображение их на карте.

Для граждан – получателей услуг на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru по ссылке <https://bus.gov.ru/citizen-mobile> предусмотрена возможность установки приложения для гражданина. С его помощью гражданин может принять прямое участие в независимой оценке качества условий оказания услуг, оставить отзыв, подать обращение и заполнить анкету о качестве условий оказания услуг.

М.С. Абдулхалимов



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 00EDD382AA69F2CE84EE2C93458B2EE359

Владелец **Абдулхалимов Магомед Султанович**

Действителен с 09.01.2024 по 03.04.2025