

**Методические рекомендации по размещению
в образовательных организациях (далее – организации),
а также на официальных сайтах организаций QR-кодов для прохождения
оценки качества условий осуществления образовательной деятельности**

Методические рекомендации подготовлены на основании письма Минтруда России от 30 августа 2023 г. № 14-7/П-66 в целях популяризации системы независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – НОК) организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы среди граждан, повышения охвата населения системой НОК и повышения посещения гражданами официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт bus.gov.ru) и популяризации мобильного приложения «Наше мнение»¹.

В помещении каждой образовательной организации, а также на официальных сайтах / страницах образовательных организаций размещаются персонифицированные QR-коды для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – QR-код) обучающимися и их родителями (законными представителями).

QR-код дает возможность открыть страницу организации на сайте bus.gov.ru либо в мобильном приложения «Наше мнение» (на выбор пользователя) и получить возможность:

оценить качество условий осуществления образовательной деятельности организацией и оставить отзыв;

ознакомиться с планом по устранению недостатков в организации по результатам проведенной независимой оценки (функционал будет реализован в течение 2024 г.);

оставить отметку о согласии или несогласии с результатами независимой оценки.

Шаг 1. Скачивание QR-кода, размещенного в карточке организации на сайте bus.gov.ru: «Меню» – раздел «НОК для уполномоченных органов» – «Размещенная информация» – «Перечни организаций».

!!! QR-код доступен для скачивания организациям, подлежащим проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2023 году, информация о которых размещена на сайте bus.gov.ru в вышеуказанном разделе уполномоченным органом исполнительной власти федерального и регионального уровней/органом местного самоуправления (фильтр «Период (год) проведения независимой оценки – 2023 год»).

¹ В соответствии с решениями, зафиксированными в протоколе заседания рабочей группы Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 13 июля 2023 г. № 1 (пункт 2 раздела III).

В случае если QR-код недоступен для скачивания или отсутствует, организации необходимо обратиться в службу поддержки сайта bus.gov.ru.

Шаг 2. Проверка QR-кода: при переходе по QR-коду пользователь попадает на страницу оценки организации и имеет возможность совершить оценку, оставить отзыв и ознакомиться с вышеуказанной информацией. Если на странице организации отсутствует требуемая информация, она добавляется в личном кабинете организации на сайте bus.gov.ru.

Шаг 3. Размещение плакатов с QR-кодом (далее – плакаты) с пояснительным текстом в помещениях организации, а также размещение QR-кода с прямой ссылкой на анкету на главной странице официального сайта организации.

Примерное оформление плаката:

1. Формат плаката – А4 или А3.
2. Поверхность материала, на котором напечатан плакат, без заломов, растяжений, складок. Печать четкая.

3. Содержание плаката:

а) логотип организации (при его наличии) и органа власти/местного самоуправления, являющегося учредителем организации;

б) пояснительный текст над QR-кодом, например:

«Вы можете оставить мнение о нашей организации. Чтобы оценить условия осуществления образовательной деятельности наведите камеру Вашего телефона и отсканируйте QR-код.

Перейдя по ссылке, Вы сможете:

- *оценить условия осуществления образовательной деятельности:*
 - *открытость и доступность информации об организации*
 - *комфортность условий осуществления образовательной деятельности*
 - *доброжелательность, вежливость работников*
 - *удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности*
 - *доступность образовательной деятельности для инвалидов*
- *оставить отзыв».*

в) QR-код. Размер QR-кода (при его размещении в помещении организации и на главной странице официального сайта организации), достаточная контрастность и масштаб QR-кода позволяет его сканировать мобильным устройством), QR-код и прямая ссылка на анкету (размещенная вместе с QR-кодом на сайте организации) протестированы (QR-код можно сканировать и осуществить переход на нужную страницу сайта bus.gov.ru (на страницу оценки организации)).

4. Примерный уровень размещения плакатов в помещениях – на высоте 150-170 см.

5. При отсутствии определенного места размещения плаката в помещении рекомендуется размещать плакат на видном месте рядом с местами частого посещения (входы, зеркала, кулеры и т.д.).

6. QR-код доступен для сканирования, отсутствуют физические препятствия перед размещенным плакатом.

7. Желательно отсутствие информационного шума вокруг плаката (плакат отделен от других информационных объявлений).

Шаг 4. Формирование перечня помещений, в которых размещаются плакаты, требований к количеству и размеру плакатов в различных помещениях организации.

1. Плакаты размещаются:

в помещениях общего пользования и местах скопления людей (входные группы, коридоры и зоны ожидания, и т.д.) с целью оценки санитарно-гигиенических условий, комфорта зон ожидания (отдыха), наличия и доступности питьевой воды, наличия и понятности навигации в помещениях, а также доступности помещений для инвалидов;

в точках контакта с обучающимися и их родителями (законными представителями) (например, в приемной руководителя организации, коридоре (холле), местах размещения информационных стендов и т.д.) с целью оценки доброжелательности и вежливости работников организации, доступности и полноты предоставления необходимой информации;

2. Размер плаката (А4 или А3) определяется исходя из особенностей помещения, влияющего на дальность сканирования QR-кода;

3. Количество плакатов определяется исходя из количества помещений и точек контакта с обучающимися и их родителями (законными представителями). Рекомендуется разместить не менее 2 плакатов, расположенных во входной группе и основной точке контакта с посетителями организации.

Шаг 5. В случае если в помещениях организации есть цифровые устройства, предназначенные для использования посетителями (терминалы записи, компьютеры с базами данных, телевизоры и т.д.), возможно обеспечить на них размещение QR-кода с одновременным размещением на бумажном носителе в точках контакта с обучающимися и их родителями (законными представителями) информации о возможности оценить качество условий осуществления образовательной деятельности с использованием соответствующих устройств:

1. QR-код размещен на главной странице устройства (странице режима ожидания);

2. Над QR-кодом размещен соответствующий сопроводительный текст (см. п. 3 шага № 3);

3. Размер QR-кода, достаточная контрастность и масштаб QR-кода позволяет его сканировать мобильным устройством;

4. Каждое цифровое устройство протестировано (QR-код можно сканировать и осуществить переход на нужную страницу сайта bus.gov.ru (на страницу оценки организации)).

Дополнительно рекомендуется сотрудникам организации предлагать обучающимся и их родителям (законным представителям) переходить по размещенным QR-кодам и оценивать качество условий осуществления образовательной деятельности.



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

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

30.08.2023 № 14-7/П-66

На № _____ от _____

Министерство здравоохранения
Российской Федерации
Министерство науки и высшего
образования Российской Федерации
Министерство культуры
Российской Федерации
Министерство просвещения
Российской Федерации

Копия: Экспертное управление
администрации Президента
Российской Федерации
Министерство финансов
Российской Федерации
Федеральное казначейство

В соответствии с решениями, зафиксированными в протоколе заседания рабочей группы Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 13 июля 2023 г., Минтрудом России совместно с Минфином России и Федеральным казначейством проработан вопрос по популяризации системы независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – НОК) организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее – организации) среди граждан, повышению охвата населения системой НОК и повышения посещения гражданами официального сайта НОК www.bus.gov.ru и популяризации мобильного приложения «Наше мнение».

В рамках достижения указанных целей Минтрудом России разработаны требования и методические рекомендации по размещению в организациях, а также на официальных сайтах организаций QR-кодов для прохождения оценки качества условий предоставления услуг (далее – рекомендации) (в приложении). Рекомендации разработаны с учетом необходимости их адаптации к специфике организаций. Отмечаем, что QR-код в настоящее время доступен только для организаций, в отношении которых НОК проводится в текущем году.

Просим в срок до 29 сентября обеспечить адаптацию рекомендаций и размещение QR-кодов в 100% организаций, в отношении которых НОК проводится в текущем году, а также на официальных сайтах организаций

для прохождения оценки качества условий предоставления услуг в строгом соответствии с рекомендациями.

Также просим направить рекомендации в субъекты Российской Федерации и организовать контроль их исполнения в срок до 29 сентября в 100% организаций, в отношении которых НОК проводится в текущем году, на региональном уровне.

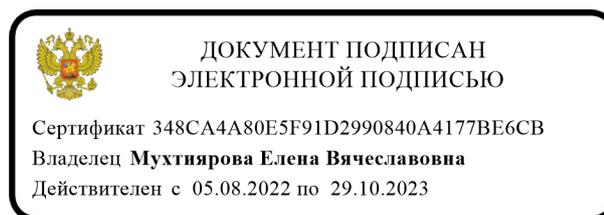
Обращаем внимание, что в настоящее время Минтрудом России проводится работа с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти по включению в приказы профильных органов об утверждении перечня показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями, показателя о наличии QR-кодов в организациях, а также на официальных сайтах организаций.

Отчет о проделанной работе просим направить в Минтруд России в срок до 6 октября.

При необходимости предложения и замечания к рекомендациям могут быть направлены в Минтруд России в любое время. Во вопросам, связанным с рекомендациями, просьба обращаться к Нечаевой Нине Васильевне по адресу электронной почты: NechaevaNV@mintrud.gov.ru или по номеру тел.: +7(495)587-88-89 2127.

Приложение: на 5 л. в 1 экз.

Е.В. Мухтиярова



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 приложения «Наше мнение» (далее – QR-код) на выбор пользователя и получить возможность:

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

оставить обращение и получить на него ответ,

ознакомиться с планом по устранению недостатков по результатам проведенной оценки (функционал будет реализован в течение 2024 г.),

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!

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

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

Шаг 4. Сформировать перечень помещений, 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 32×32 мм.
- ✓ 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.