

**БАШКОРТОСТАН  
РЕСПУБЛИКАНЫНЫҢ  
МӘҒАРИФ ҺӘМ ФӘН  
МИНИСТРЛЫҒЫ**



**МИНИСТЕРСТВО  
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РЕСПУБЛИКИ  
БАШКОРТОСТАН**

Театр урамы, 5/2-се й., Өфө к.,  
Башкортостан Республикаһы, 450077

Ул. Театральная, д.5/2, г. Уфа,  
Республика Башкортостан, 450077

Тел. 8(347) 218-03-15, e-mail: morb@bashkortostan.ru; education.bashkortostan.ru  
ОКПО 00067694, ОГРН 1020202559266, ИНН/КПП 0274019596/027401001

20.09.2023 № 1108-182-6735  
на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Руководителям  
образовательных организаций  
(по списку)

По популяризации системы  
независимой оценки качества условий  
осуществления образовательной  
деятельности организациями

В целях оказания методической поддержки руководителям образовательных организаций по популяризации системы независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями (далее – НОКУ) среди граждан, повышению охвата населения НОКУ, а также повышения посещаемости гражданами официального сайта НОКУ [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и популяризации мобильного приложения «Наше мнение» Министерство образования и науки Республики Башкортостан направляет разработанные Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации (Минтруд России) требования и методические рекомендации по размещению в организациях в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждениях медико-социальной экспертизы, а также на официальных сайтах организаций QR-кодов для прохождения оценки качества условий предоставления услуг.

В срок до 28.09.2023 необходимо обеспечить размещение QR-кода на официальном сайте образовательной организации.

Информацию о проделанной работе представить в срок до 29.09.2023 на электронный адрес [Sabiryanova.AF@bashkortostan.ru](mailto:Sabiryanova.AF@bashkortostan.ru).

Приложение: 7 л.

Первый заместитель министра

А.М. Яримов

Сабириянова А.Ф., главный специалист-эксперт,  
тел., +7(347) 251-68-51, [Sabiryanova.AF@bashkortostan.ru](mailto:Sabiryanova.AF@bashkortostan.ru)



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

Органы исполнительной власти  
субъектов Российской Федерации в  
сфере социальной защиты населения

**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

05.09.2023 № 28-4/10/В-13899

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

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, 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, а также повышения посещаемости гражданами официального сайта НОК [www.bus.gov.ru](http://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 организациями (далее – рекомендации) (в приложении).

Рекомендации разработаны с учетом необходимости их проработки в целях адаптации к специфике организаций.

Отмечаем, что QR-код в настоящее время доступен только для организаций, в отношении которых НОК проводится в текущем году.

Ссылка для скачивания баннера для размещения QR- кода:

<https://disk.yandex.ru/d/FF5oYgSwut3YIg>

Просим в срок до 29 сентября 2023 года обеспечить адаптацию рекомендаций и размещение QR-кодов в 100% организаций, в отношении которых НОК проводится в текущем году, а также на официальных сайтах организаций, в строгом соответствии с рекомендациями.

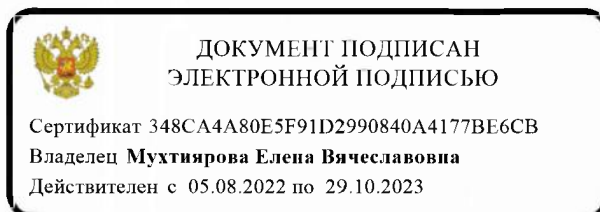
Одновременно сообщаем, что в настоящее время Минтрудом России проводится работа с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти по включению в приказы профильных органов об утверждении перечня показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями, 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 2023 года в установленном порядке, а также на электронную почту [YarovayaNS@mintrud.gov.ru](mailto:YarovayaNS@mintrud.gov.ru).

По вопросам, связанным с рекомендациями, с предложениями и замечаниями, просьба обращаться к Нечаевой Нине Васильевне по адресу электронной почты: [NechaevaNV@mintrud.gov.ru](mailto: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. QR-код дает возможность открыть страницу организации на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://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 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](http://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 (скачивание по ссылке из письма) унифицированных макетов плакатов с QR-кодами (далее – плакаты) для размещения в помещениях организаций в соответствии со следующими требованиями:

1. Необходимо разработать (обеспечить цветную печать макетов, скачанных по ссылке из письма) 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, наличия 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 специфика организации 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, он ведет на нужную страницу.

Дополнительно рекомендуем сотрудникам организации предлагать получателям услуг переходить по размещенным QR-кодам и оценивать качество условий предоставления услуг.