

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 НОК⁷.

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

Рекомендуется проводить закупочные процедуры не позднее второго квартала отчетного года.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

по срокам выполнения работ (оказания услуг);

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

по возможности и срокам поэтапной сдачи отчета;

по порядку проведения приемочной экспертизы Общественным советом по НОК.

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

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

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

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

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

результаты обобщения данных в разрезе показателей и критериев оценки;

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

осуществляется оказание услуг⁸), 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 законодательно⁹);

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.3. Создание условий для проведения независимой оценки качества

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

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

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

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

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

параметры, используемые при расчете значения показателя (из справочника)¹⁰, группы (типы, виды) организаций, к которым применяется показатель.

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

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

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

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

уведомляет руководителей организаций в соответствующей области социальной сферы о необходимости размещения персонифицированных QR-кодов для оценки качества условий предоставления услуг каждой конкретной организацией их получателями, который дает возможность открыть страницу организации на официальном сайте либо в мобильном приложения «Наше мнение» (далее – QR-код) на выбор пользователя, в соответствии с Требованиями и методическими рекомендациями (далее – Рекомендации) по размещению в организациях в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждениях медико-социальной экспертизы (далее – организации), а также на официальных сайтах организаций QR-кодов для прохождения оценки качества условий предоставления услуг (приложение Д);

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8) 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.

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

10) 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.

11) 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

13) 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.

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

15) 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.

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

17) 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

руководителей органов местного самоуправления¹¹;
руководителей уполномоченных органов исполнительной власти;
высших должностных лиц субъектов Российской Федерации¹².

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

III. Порядок работы по сбору и обобщению информации оператором

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

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

2) В целях осуществления сбора информации в рамках НОК для очного посещения организаций и проведения анализа официальных сайтов организаций в сети Интернет оператор формирует экспертные группы. При формировании экспертных групп должны быть обеспечены требования к независимости и компетентности привлекаемых специалистов (по квалификации и опыту работы). Списочный состав экспертных групп (не менее 2 человек) по каждой организации, подлежащей НОК в соответствии с техническим заданием, должен быть представлен в составе отчетной документации.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9) Оператор разрабатывает план-график посещения организаций в соответствии с перечнем, являющимся приложением к техническому заданию, и направляет его на

согласование Заказчику в срок не позднее, чем за 10 рабочих дней до даты первого посещения, для ознакомления и информирования Общественного совета по НОК о датах посещения каждой организации. Даты посещения конкретных организаций могут быть согласованы с их руководителями. Допускается корректировка плана-графика с уведомлением Заказчика в сроки не позднее, чем за 5 рабочих дней до даты фактического посещения организации, в связи с обстоятельствами непреодолимой силы (погодные условия, эпидемиологическая ситуация и пр.).

10) Сбор информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы проводится оператором очно в присутствии руководителя организации или лица, уполномоченного на это руководителем.

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

11) При работе с официальным сайтом в период проведения НОК уполномоченные специалисты оператора заполняют контрольные листы по каждой организации в разделе «Проведение независимой оценки». Каждый контрольный лист должен 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 официальном сайте.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2.2. Формирование выборки и работа с гражданами – получателями услуг

19) Общий объем выборки получателей услуг, мнение которых о качестве условий оказаний услуг должно быть проанализировано в рамках НОК, формируется с учетом требований Методики выявления и обобщения мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов¹³ 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

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

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

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

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

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

по совокупности организаций:

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

по конкретной организации:

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

5) 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 качества. 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 официальном сайте в соответствующих подразделах раздела «Формирование сведений о результатах независимой оценки» в течение 5 рабочих дней после утверждения плана.

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

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

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

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

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

2.3.2. Организация контроля за проведением и использованием результатов НОК

9) К основным формам контроля в системе НОК относятся:

мониторинг проведения и использования результатов НОК, включающий:

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

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

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

анализ данных о результатах НОК;

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

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

на уровне организаций социальной сферы;

на уровне муниципальных образований;

на уровне уполномоченного органа власти субъекта Российской Федерации;

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

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

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

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

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

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

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

(в том числе – с учетом различий требований и алгоритмов расчета показателей для отраслей социальной сферы и групп организаций, закрепленных законодательно¹⁵);

конкретные недостатки по каждой организации.

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

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

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

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

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

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

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

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

29) 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; материалов тестовых и контрольных закупок и пр.).

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

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

IV. Деятельность общественных советов по НОК

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

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

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

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

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

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

при незначительном количестве организаций, включенных в перечень для 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. Соответствующие полномочия рекомендуется закрепить в Положении об Общественном совете по НОК.

6) При выявлении несоответствий требованиям технического задания и государственного (муниципального) контракта Общественный совет по НОК вправе рекомендовать

уполномоченному органу государственной власти /местного самоуправления – Заказчику направить оператору требование о доработке отчета.

7) Основаниями для отклонения отчета Оператора могут быть:

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

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

наличие замечаний по расчетам и выводам по уровню достижения показателей независимой 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.

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

2) Фиксация недостатков осуществляется с разбивкой по критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации;
2. Комфортность условий предоставления услуг;
3. Доступность услуг для инвалидов;
4. Доброжелательность, вежливость работников организации;
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

3) Формулирование недостатков осуществляется:

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

4) Предложения и рекомендации по устранению выявленных недостатков должны:

- иметь конкретный, практикоориентированный характер;
- иметь логическую связь с выявленными недостатками, описывать конкретные действия;
- обеспечивать не просто разовое устранение недостатка, но и создавать

условия для сохранения требуемого состояния, объема и качества условий оказания услуг в динамике;

- быть применимы для использования их в качестве основы для разработки планов мероприятий в каждой организации и в планировании деятельности органа власти по совершенствованию работы в соответствующей области социальной сферы.

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

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

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

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;

оказывают содействие оператору в проведении опроса граждан;

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 в сети Интернет 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 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, и формы плана по устранению

возможности самостоятельно выражать свое мнение: дети до 10 лет¹⁴, граждане с нарушениями ментального здоровья, признанные недееспособными. При необходимости список может быть расширен по согласованию с уполномоченным органом власти (органом местного самоуправления) – Заказчиком;

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

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

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

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

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

с использованием анкеты на официальном сайте;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2.3. Подготовка и сдача отчета оператора

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

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

26) Отчет оператора должен содержать:

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

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

документальные свидетельства, подтверждающие достоверность представленной информации (фото/видео материалы из организации, подтверждающие наличие и состояние условий 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), информация о количестве выездов в организации, поименный список экспертов с указанием должности и статуса, проводивших сбор информации непосредственно в каждой организации, подлежащей оценке;

результаты обобщения данных в разрезе показателей и критериев оценки;

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

сведения об удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг;

значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг поставщиками социальных услуг (в баллах), рассчитанные в соответствии с Единым порядком расчета показателей независимой оценки качества;

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

недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

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 в течение 10 дней со дня 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 28 декабря 2023 г. № 899

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

Обобщенные требования к составу общественного совета по НОК

В состав общественных советов по НОК могут входить представители:

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

В состав общественных советов по НОК не могут входить представители:

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

Количество членов Общественного совета: не менее 5 человек.

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

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

Особенности работы и размещения информации об общественных советах по НОК

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

Существующие вопросы и проблемы	Рекомендации
<p>Российской Федерации о составе общественного совета.</p>	<p>По умолчанию, срок полномочий ОС устанавливается 3 года в соответствии с Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ. В случае, если ОС полностью прекращает свои полномочия ранее, соответствующая информация вносится в режиме редактирования в существующую запись.</p> <p>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.</p> <p>Место работы (должность) члена ОС в информации, размещенной на сайте, не соответствует месту работы (должности), указанному в решении ОП региона о формировании ОС</p> <p>Члены ОС по своему месту работы/статусу не соответствуют требованиям Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ</p>	<p>Необходимо обеспечить точное соответствие сведений, размещаемых на официальном сайте и указанных в соответствующих документах.</p> <p>Срок полномочий членов ОС устанавливается 3 года в соответствии с Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ. Обновление состава ОС производится не менее чем на 1/3 от первичного состава. Изменения в составе ОС в течение 3-летнего периода НЕ сопровождаются внесением новой записи об ОС.</p> <p>В случае, если член ОС прекращает свои полномочия ранее, соответствующий нормативный акт размещается в перечне документов, и необходимая информация вносится в режиме редактирования в существующую запись, без изменения срока действия полномочий ОС на сайте bus.gov.ru.</p> <p>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.</p> <p>Не размещено положение об ОС.</p>	<p>В соответствии с п.7 ст.11 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ, федеральные органы исполнительной власти, органы государственной власти субъектов</p>

Существующие вопросы и проблемы	Рекомендации
<p>Размещенные на сайте функции общественного совета не соответствуют Федеральному закону от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ и/или утвержденному положению об ОС</p>	<p>Российской Федерации, органы местного самоуправления назначают должностных лиц, ответственных за достоверность, полноту и своевременность размещения информации о НОК.</p> <p>Обеспечение достоверности и полноты сведений, размещенных на официальном сайте, в соответствии с требованиями законодательства о НОК является одной из приоритетных задач уполномоченных органов власти.</p> <p>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 28 декабря 2023 г. № 899

Примерный план-график мероприятий в рамках НОК

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

	<ul style="list-style-type: none"> - организацию работы по устранению выявленных недостатков, - за информирование на официальном сайте граждан о принятых мерах по их устранению. 		
3.	<p>Размещение информации о деятельности общественного совета по НОК:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления) в сети Интернет; - на официальном сайте 	в течение первого квартала года, в котором происходит формирование общественного совета по НОК, не позднее 5 рабочих дней с даты представления информации об утвержденном составе общественного совета по НОК общественной палатой соответствующего уровня	Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления)
4.	Организация и проведение заседаний общественного совета при уполномоченном исполнительном органе государственной власти (органе местного самоуправления) по вопросам проведения независимой оценки качества	не реже 1 раза в квартал	Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления)
5.	Проведение публичных мероприятий для информирования населения, представителей общественности и профессионального сообщества о независимой оценке качества условий оказания услуг, взаимодействие со средствами массовой информации по данному вопросу	постоянно (не реже 1 раза в квартал)	Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления)
6.	Обеспечение уполномоченными исполнительными органами государственной власти, органами местного самоуправления технической возможности выражения мнений граждан о качестве оказания услуг на своих официальных сайтах в сети «Интернет» и на официальном сайте	постоянно	Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления)
7.	Обеспечение организациями, подлежащими НОК (государственными и муниципальными организациями, иными организациями, осуществляющими оказание услуг за счет средств соответствующих бюджетов – далее организациями, подлежащими НОК)),	постоянно	Руководители организаций, подлежащих НОК

	технической возможности выражения получателями услуг мнений о качестве оказания услуг на своих официальных сайтах в сети «Интернет»		
8.	<p>Обеспечение размещения организациями, подлежащими НОК, информации о своей деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на официальных сайтах организаций в сети Интернет в соответствии с установленными требованиями в соответствующей области социальной сферы (культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, медико-социальной экспертизы) - на официальном сайте в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 г. № 86н 	постоянно, актуализация – в течение 5 рабочих дней со дня создания или обновления информации	Руководители организаций, подлежащих НОК
9.	<p>Формирование перечня организаций, в отношении которых проводится независимая оценка в текущем году (далее – перечень организаций)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	<p>Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления)</p> <p>Общественный совет по НОК соответствующего уровня</p>
10.	<p>Обеспечение условий для проведения сбора и обобщения информации по НОК</p> <ul style="list-style-type: none"> - планирование финансовых ресурсов на обеспечение работ, услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг и включение соответствующих процедур в план-график закупок товаров, работ, услуг на следующий финансовый год и на плановый период 2 года - подготовка предложений для разработки технического задания и требований к организации, которая осуществляет сбор, анализ и обобщение информации о качестве оказания услуг - 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) 	<p>2 квартал – на следующий финансовый год и 2 года планового периода</p> <p>в течение 1 квартала года проведения НОК</p>	<p>Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления)</p> <p>Общественный совет по НОК соответствующего уровня</p> <p>Уполномоченный исполнительный орган власти (орган местного самоуправления)</p>

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

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

Приложение В
к Методическим рекомендациям
по организации работы в рамках проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры, охраны здоровья,
образования, социального обслуживания
и федеральными учреждениями
медико-социальной экспертизы,
утвержденным приказом Министерства труда
и социальной защиты Российской Федерации
от 28 декабря 2023 г. № 899

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

1. Квалификация участника закупки

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

Детализирующие показатели:

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

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

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

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

Детализирующие показатели (примеры):

- наличие (доля в общем составе участников работ) у исполнителя квалифицированных экспертов, имеющих подтвержденное наличие трудовых отношений с участником закупки, а также:
опыт организации и проведения социологических исследований, опыт работы по оценке условий труда, по аудиту на соответствие требованиям систем менеджмента качества, по аудиту в области формирования и обеспечения безбарьерной среды для инвалидов, в том числе в части оценки рисков причинения вреда охраняемых законом ценностей, опыт работы в общественных организациях по защите прав инвалидов; образование в области социальной работы (управления образованием, управления организациями здравоохранения, управления организациями культуры – в

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

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

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

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

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

Приложение Г
к Методическим рекомендациям
по организации работы в рамках проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры, охраны здоровья,
образования, социального обслуживания
и федеральными учреждениями
медико-социальной экспертизы,
утвержденным приказом Министерства труда
и социальной защиты Российской Федерации
от 28 декабря 2023 г. № 899

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

1. Наименование закупаемых работ (услуг)

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

2. Цели и задачи

Цели:

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

Задачи:

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

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

3. Объем закупаемых работ (услуг).

В соответствии с настоящим Техническим заданием Исполнитель должен выполнить работы (оказать услуги) по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в организациях социальной сферы согласно Перечню организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества в _____ году, утвержденному Общественным советом по независимой оценке качества¹⁷ (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 условий осуществления услуг социальной сферы (указать) в субъекте Российской Федерации/муниципальном образовании (указать).

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

1. Услуги должны быть оказаны в соответствии с:

Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ;

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

или

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

или

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

или

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

или

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

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

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

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

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

- опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг на основе единой формы анкеты¹⁸ с использованием сервисов официального сайта и/или приложений гражданина и оператора;

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

¹⁸ С учетом специфики области социальной сферы.

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

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

При отсутствии в организации социальной сферы получателей услуг - инвалидов целесообразно предусмотреть включение в состав участников оценки представителей Общественного совета по НОК, в том числе общественных советов по НОК при организациях социальной сферы, общественных организаций инвалидов, специалистов, имеющих специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов, волонтеров, владеющих компетенциями для проведения такой оценки на соответствие установленным требованиям¹⁹.

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

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

5. Требования к результатам выполнения работ (оказания услуг)

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

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

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

Отчет должен содержать:

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

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

- первичные данные по показателям НОК в соответствии с Единым порядком расчета показателей независимой оценки качества;
- информацию о фактическом объеме выборочной совокупности граждан – получателей услуг, принявших участие в оценке удовлетворенности качеством условий оказания услуг (в разрезе методов и каналов сбора мнения граждан), с обоснованием;
- документальные свидетельства, подтверждающие достоверность представленной информации (фото/видео материалы из организации, подтверждающие наличие и состояние условий 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 в сети Интернет и информационных стендах в их помещениях;
 - сведения об удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг,
 - значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг поставщиками социальных услуг (в баллах), рассчитанные в соответствии с Единым порядком расчета показателей независимой оценки качества;
- результаты обобщения данных в разрезе территориальной специфики и/или распределенной структуры организаций, подлежащих оценке (в том числе - с учетом имеющихся филиалов, территориально обособленных структурных подразделений и иных объектов, находящихся на балансе организации, подлежащей оценке, на площадке которых осуществляется оказание услуг), в разрезе видов/типов организаций социальной сферы (в том числе - с учетом различий требований и алгоритмов расчета показателей для отраслей социальной сферы и групп организаций, закрепленных законодательно²⁰);
- конкретные недостатки по каждой организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.

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

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

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

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

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

**Перечень
организаций для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг**

в _____ году

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

- 1.
- 2.
- 3.
- ...

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

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

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

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 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»
Охрана здоровья	статья 79.1 Федерального закона 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; приказ Минздрава России от 30.12.2014 № 956н
Образование <i>(высшее и дополнительное профессиональное образование)</i>	статья 29 Федерального закона 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Постановление Правительства Российской Федерации от 20.10.2021 № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации»; приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14.08.2020 № 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»
Образование <i>(основное общее образование, среднее профессиональное образование, профессиональное обучение, дополнительное общее образование)</i>	статья 29 Федерального закона 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Постановление Правительства Российской Федерации от 20.10.2021 № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

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

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

Приложение Д
к Методическим рекомендациям
по организации работы в рамках проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры, охраны здоровья,
образования, социального обслуживания
и федеральными учреждениями
медико-социальной экспертизы,
утвержденным приказом Министерства труда
и социальной защиты Российской Федерации
от 28 декабря 2023 г. № 899

**Требования и методические рекомендации
(далее – рекомендации) по размещению в организациях в сфере культуры, охраны
здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждениях
медико-социальной экспертизы (далее – организации), а также на официальных
сайтах организаций QR-кодов для прохождения оценки качества условий
предоставления услуг**

В помещении каждой организации, а также на официальных сайтах/страницах организаций, в которых НОК проводится в текущем году должны быть размещены персонифицированные QR-коды для оценки качества условий предоставления услуг каждой конкретной организацией их получателями, который дает возможность открыть страницу организации на официальном сайте либо в мобильном приложении гражданина «Наше мнение» (далее – QR-код) на выбор пользователя и получить возможность:

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

оставить обращение и получить на него ответ (для этого на странице, куда перешли по QR-коду, нужно нажать «Вернуться на сайт» - осуществится переход на карточку организации, и там оставить обращение);

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

Для достижения поставленной цели необходимо:

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

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

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

2. Требования к размещению QR кода на бумажных носителях:

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

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

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

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

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

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

QR-код размещен на заглавной странице сайта или на странице организации на сайте органа власти. Над QR-кодом размещен сопроводительный текст. Пример: *Чтобы оценить условия предоставления услуг используйте QR-код или перейдите по ссылке ниже.*

Размер QR-кода обеспечивает возможность его сканирования мобильным устройством.