|  |
| --- |
| **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 организаций (при условии их наличия) должны быть размещены персонифицированные QR-кодыдля оценки качества условий предоставления услуг каждой конкретной организацией их получателями, который дает возможность открыть страницу организации на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) либо в мобильном приложения «Наше мнение» (далее – QR-код) на выбор пользователя и получить возможность:оценить качество условий оказания услуг в организациях социальной сферы и оставить отзыв, оставить обращение и получить на него ответ,ознакомиться с планом по устранению недостатков по результатам проведенной оценки,ознакомиться с текущим рейтингом организации, оставить отметку о согласии или несогласии с рейтингом.Для достижения поставленной цели необходимо:Шаг 1. Каждой организации скачатьQR-код, размещенный в карточке организации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)в подразделе «Перечни организаций» подраздела «Размещенная информация» раздела «НОК для уполномоченных органов».Шаг 2. Убедиться, что при переходе по QR-коду пользователь попадает на страницуоценки организации и имеет возможностью совершить оценку, оставить отзыв и ознакомиться с информацией (см.выше). Если на странице организации отсутствует требуемая информация, необходимо добавить еев 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 организации-учредителя
* 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,*
* *ознакомиться с планом по улучшению условий оказания услуг.*

*Ваша оценка поможет нам стать лучше и убедиться, что все хорошо!** QR –код. Рекомендуемый размер QR-кода составляет одну десятую расстояния сканирования или соотношение 10:1 и определяется исходя из размера баннера.
1. 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, требования к количеству и размеру плакатов в различных помещенияхорганизацииисходя из отраслевой специфики и следующих требований:* 1. Плакатыдолжны быть размещены в помещениях общего пользования и местах скопления людей (входные группы, коридорыизоны 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 плакатовдолжно быть определено исходя из количествапомещений 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 бумажных носителей для размещения QR-кода. Шаг 6. В случае, если в помещениях организацииестьцифровые 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.
2. Требования кразмещению QR кода на бумажных носителях:
	* QR-код должен сопровождаться пояснительным текстом. Пример:

*Оцените условия предоставления услуг используя QR-код!** + Размер QR-кода на бумажном носителе должен быть не менее 32×32 мм.
	+ Каждый бумажный носитель нужно протестировать и убедиться, что QR-код можно просканировать, и он ведет на нужную страницу.
1. 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 размещенаактивная 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.
1. Требования к размещениюQR-кода на официальных сайтах.
	* QR-код размещен на заглавной страницесайта
	* Над QR-кодом размещен сопроводительный текст. Пример:

*Чтобы оценить условия предоставления услуг используйте QR-код или перейдите по ссылке ниже.** + Размер QR-кода обеспечивает возможность его сканирования мобильным устройством
	+ Под QR-кодом размещена активная ссылка для перехода на страницу оценки условий оказания услуг соответствующей организации.
	+ QR-код протестирован, его можно просканировать, и он ведет на нужную страницу.
 |
| Дополнительно рекомендуем сотрудникам организации предлагать получателям услуг переходить по размещенным QR-кодам и оценивать качество условий предоставления услуг |