|  |
| --- |
| **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 |