Письмо №295 от 7 марта 2024 года

**О внесении изменений в Методику выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг**

Руководителям ОО

В соответствии с письмом Министерства образования и науки Республики Дагестан №06-3333/01-04/24 от 06.03.2024г. МКУ «Управление образования» направляет для использования в работе разъяснения по применению приказа Минтруда России от 27 октября 2023 г. № 777н «О внесении изменений в Методику выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденную приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н» (далее – приказ).

Приказ направлен на вовлечение граждан – получателей услуг
непосредственно в процедуру оценки качества условий оказания услуг
социальными организациями, а также на повышение прозрачности работы
организации, с которой в соответствии с законодательством Российской
Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для
обеспечения государственных и муниципальных нужд заключен
государственный (муниципальный) контракт на выполнение работ, оказание
услуг по сбору и обобщению указанной информации (далее – Оператор).

Приказ нормативно закрепляет использование онлайн-анкетирования
получателей услуг на предмет удовлетворенности качеством условий оказания
услуг социальными организациями по анкете, размещенной на официальном
сайте для размещения информации о государственных (муниципальных)
учреждениях bus.gov.ru (далее – официальный сайт) и его сервисах, таких как
«мобильное приложение для Оператора» и «мобильное приложение для
гражданина» (далее – приложение для Оператора и приложение для
гражданина), а также онлайн - анкетирование на специализированных
сайтах/сервисах организаций Операторов. Иные нормативно закрепленные
в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 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» (далее – Методика) способы сбора
и обобщения информации при проведении независимой оценки качества
условий оказания услуг остаются актуальными.

Также приказом устанавливается как рекомендуемая доля респондентов,
подлежащих опросу через официальный сайт (20% от объема выборочной
совокупности респондентов). Рекомендуемый объем выборочной совокупности
респондентов в 40% от объема генеральной совокупности граждан –
получателей услуг в организации (но не более 600), закрепленный в пункте 4
вышеуказанной Методики, остается неизменным.
Рекомендуемая доля респондентов, подлежащих опросу через
официальный сайт, достигается в том числе с использованием сервисов
официального сайта – приложения для Оператора и приложения для
гражданина.

Установка приложения для Оператора предусмотрена на официальном
сайте для размещения информации о государственных (муниципальных)
учреждениях bus.gov.ru по ссылке https://bus.gov.ru/operator-mobile. Указанное
приложение для Операторов позволяет проводить независимую оценку
непосредственно в организациях социальной сферы и предоставляет Оператору
следующие возможности:

проведение анкетирования граждан на местах с заполнением анкеты
в приложении;

загрузка фото- и видеоматериалов для отчета Оператора;

проведение оценки в организациях, которые находятся в местах, где
отсутствует интернет.

Также приложение содержит информацию об этапах процедуры оценки
и ее статус, подробный профиль организаций, список организаций для оценки
и отображение их на карте.

Для граждан – получателей услуг на официальном сайте для размещения
информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru по
ссылке https://bus.gov.ru/citizen-mobile предусмотрена возможность установки
приложения для гражданина. С его помощью гражданин может принять прямое
участие в независимой оценке качества условий оказания услуг, оставить отзыв,
подать обращение и заполнить анкету о качестве условий оказания услуг.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

**Начальник МКУ**

**«Управление образования»: Х.Исаева**

*Исп. Магомедова У.К.*

*Тел. 8 (903) 482 57-46*