

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ****ПИСЬМО****от 9 февраля 2024 г. N 28-4/10/В-2088**

Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации в дополнение к письму от 27 декабря 2023 г. N 28-4/10/В-20257 направляет разъяснения по применению [приказа](#) Минтруда России от 27 октября 2023 г. N 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. N 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. N 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.

М.С.АБДУЛХАЛИМОВ
