

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-коды для оценки качества условий предоставления услуг каждой конкретной организацией их получателями, который дает возможность открыть страницу организации на официальном сайте 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 скачать QR-код, размещенный в карточке организации на сайте 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 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 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 о Легкость получения информации о работе организации и ее точность

- лёгкость записи для получения услуги и своевременность ее оказания
о Доступность для инвалидов

- оставить свое обращение,

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.

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, 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 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 предметами (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 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 32x32 мм.

- Каждый бумажный носитель нужно протестировать и убедиться, что QR-код можно просканировать, и он ведет на нужную страницу.

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.

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

- QR-код размещен на заглавной странице сайта

- 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.

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,
- лёгкость получения информации о работе организации и её точность,
- лёгкость записи для получения услуги и своевременность ее оказания о Доступность для инвалидов
- оставить своё обращение,

*Ваша оценка поможет нам стать лучше
и убедиться, что все хорошо!*

**Оцените работу
нашего музея**

