



**МИНИСТЕРСТВО
ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРУД РОССИИ)**

Высшие исполнительные органы
государственной власти субъектов
Российской Федерации

(по списку)

ЗАМЕСТИТЕЛЬ МИНИСТРА

улица Ильинка, 21, Москва, ГСП-4, 127994
тел.: 8 (495) 870-67-00, факс: 8 (495) 870-68-71

№ _____

на

№ _____

от _____

Федеральными законами от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ и от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ, определяющими порядок проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее – независимая оценка качества, организации социальной сферы), внесены изменения в отраслевые законы – о культуре, об образовании, об охране здоровья и о социальном обслуживании.

В соответствии с этими изменениями независимая оценка качества проводится общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же организации. Таким образом, в соответствии с указанным законодательством в течение трех лет (2018-2020 гг.) независимая оценка качества должна быть проведена в отношении всех организаций, подлежащих такой оценке.

В 2018 и 2019 гг. независимая оценка качества проведена в зависимости от сферы деятельности в целом по Российской Федерации в отношении 60-70% организаций. В связи с ситуацией, связанной с распространением новой коронавирусной инфекции, субъекты Российской Федерации самостоятельно с учетом положений законодательства, регулирующего порядок проведения независимой оценки качества, принимают решение о проведении в 2020 г. независимой оценки качества и методах сбора информации о качестве условий оказания услуг. При этом необходимо учитывать решения и рекомендации по преодолению ситуации с распространением новой коронавирусной инфекции, принятые на федеральном и региональном уровне, и с обязательным соблюдением всех мероприятий по поэтапному выходу из режима самоизоляции, принятых в конкретном регионе.

Субъекты Российской Федерации могут рассмотреть возможность проведения независимой оценки качества в 2020 г. в «удаленном режиме», т.е. без посещения организаций социальной сферы либо с посещением организаций, но с соблюдением всех мер безопасности как для оператора, так и для получателей услуг – если возможно обеспечить такую безопасность (при этом целесообразно согласовать действия оператора во время сбора информации в целях поведения независимой оценки качества с санитарно-эпидемиологическими службами региона).

При этом сбор информации может быть проведен следующими способами:

- оценка показателей открытости и доступности информации о деятельности организации, основывается на анализе сайтов организаций;

- наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателем услуг и их функционирование на основе анализа сайтов организаций и контрольных мероприятий оператора («контрольных закупок»);

- изучение условий оказания услуг и открытость информации на информационных стендах в помещении организации с помощью фото- и видеофиксации каждого параметра показателя. Параметры показателей оценки качества и примеры расчета показателей и критериев оценки качества размещены на официальном сайте Минтруда России в разделе «Деятельность/Независимая оценка качества условий оказания услуг/Справочные материалы» (<https://rosmintrud.ru/ministry/programms/nsok/files>);

- анализ мнения получателей услуг с помощью онлайн анкетирования (по анкете, размещенной на официальном сайте уполномоченного органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления, организации социальной сферы; а также телефонного опроса получателей (пункт 2 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, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н). Объем выборочной совокупности может быть снижен (например, до 10%) при соответствующем обосновании выборки оператором.

Срок проведения независимой оценки качества возможен до 31 декабря 2020 г. с подведением результатов независимой оценки в течение первого квартала 2021 г.

Е.В. Мухтиярова