

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОПУЛЯРИЗАЦИИ РАЗДЕЛА ОФИЦИАЛЬНОГО САЙТА ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ В ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» BUS.GOV.RU, НА КОТОРОМ РАЗМЕЩАЕТСЯ ИНФОРМАЦИЯ О РЕЗУЛЬТАТАХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Одним из инструментов повышения качества условий оказания услуг организациями социальной сферы является раздел официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» bus.gov.ru, на котором размещается информация о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее соответственно – раздел официального сайта bus.gov.ru, официальный сайт bus.gov.ru). Так, в разделе на официальном сайте bus.gov.ru граждане сами имеют возможность оценить качество условий оказанных им услуг в организациях социальной сферы, а также оставить отзыв, тем самым способствуя выявлению соответствующих проблем и их дальнейшему устранению.

В этой связи Минфином России предлагается на федеральном, региональном и муниципальных уровнях проводить непрерывную работу по созданию условий, способствующих увеличению охвата граждан, обладающих знаниями о разделе официального сайта bus.gov.ru, а также знаниями о том, как можно оценить качество условий оказания услуг организациями социальной сферы, что для этого нужно и как их оценка повлияет в перспективе на создание благоприятных условий в организациях социальной сферы.

Так, Минфин России предлагает реализовывать государственными (муниципальными) органами и организациями социальной сферы следующие мероприятия по популяризации раздела официального сайта bus.gov.ru.

1. Размещение на официальных сайтах органов государственной власти (муниципальных органов), а также организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» приглашений граждан к участию в опросе о качестве условий оказания услуг, информации о порядке участия в указанных опросах и соответствующих баннеров с переходом на раздел официального сайта bus.gov.ru.

2. Информирование обучающихся и их родителей (законных представителей) о функционале раздела официального сайта bus.gov.ru через цифровую образовательную платформу Дневник.ру.

3. Информирование обучающихся и их родителей (законных представителей) о функционале раздела официального сайта bus.gov.ru через региональные цифровые образовательные платформы (например, «Электронный журнал», «Единую информационную систему образования»).

4. Информирование граждан о возможности оценить качество условий оказания услуг и оставить отзыв в разделе официального сайта bus.gov.ru путем автоматической отправки соответствующего сообщения на электронную почту или номер телефона гражданина, которому была оказана социальная услуга, с учетом соблюдения

положений законодательства Российской Федерации, в том числе в области персональных данных. Так, адрес электронной почты или номер мобильного телефона, на которые возможно прислать соответствующее сообщение, может быть указан гражданином, к примеру, на электронном портале, предназначенном для записи на прием к врачу.

5. Проведение информационно-разъяснительной работы среди граждан с использованием средств массовой информации, в том числе:

- выпуск в средствах массовой информации пресс-релизов о возможности прохождения гражданами опроса о качестве условий оказания услуг в организациях социальной сферы, о порядке участия в таком опросе;

- распространение в социальных сетях приглашений граждан к участию в опросе о качестве условий оказания услуг в организациях социальной сферы, в том числе в сообществах, освещающих жизнь города и (или) региона;

- размещение наружной социальной рекламы, в том числе в общественном транспорте (к примеру, на информационных мониторах в метро), на улице о разделе официального сайта bus.gov.ru, социальной рекламы на радио эфире и телевидении.

При этом в целях увеличения охвата граждан, владеющих информацией о функционале раздела официального сайта bus.gov.ru, предлагается разработать и утвердить медиапланы сопровождения работы по популяризации раздела на официальном сайте bus.gov.ru, в том числе определяющие периодичность размещения в средствах массовой информации соответствующих сведений.

6. Обсуждение вопросов, связанных с функциональным назначением раздела официального сайта bus.gov.ru, представление пошаговых инструкций по оценке качества условий оказания услуг и предоставлению отзывов в разделе официального сайта bus.gov.ru на занятиях в рамках курсов по повышению компьютерной грамотности населения, предусмотренных региональными государственными программами.

При этом особое внимание также следует уделять обучению пожилых людей навыкам работы с официальным сайтом bus.gov.ru.

7. Обеспечение изучения обучающимися и их родителями (законными представителями) возможной раздела официального сайта bus.gov.ru на классных часах и занятиях по внеурочной деятельности.

8. Обеспечение наличия на информационных стендах в организациях социальной сферы QR-кодов со ссылкой на раздел официального сайта bus.gov.ru.

Кроме того, QR-коды со ссылкой на раздел официального сайта bus.gov.ru также следует размещать в наиболее посещаемых гражданами помещениях в организации (к примеру, рядом с кабинетом терапевта).

9. Трансляция видео-презентаций о разделе официального сайта bus.gov.ru на мониторах и иных технических средствах в организациях социальной сферы.

10. Обеспечение в организациях в сфере здравоохранения размещение на терминалах, предназначенных для записи на прием к врачу, информации о возможности оценить качество условий оказания услуг и оставить отзыв в разделе официального сайта bus.gov.ru. Соответствующая информация также может быть продублирована на талонах, выдаваемых указанными терминалами и содержащих сведения о записи на прием к врачу.

11. Оборудование помещения организаций социальной сферы специальным техническим оборудованием, посредством которого возможно оценить качество условий оказания услуг и оставить отзыв в разделе официального сайта bus.gov.ru.

Кроме того, предлагается рекомендовать ответственным сотрудникам организаций помогать гражданам посредством вышеуказанного технического оборудования оценивать качество условий оказания услуг и оставлять отзывы, в том числе особое внимание уделив лицам с ограниченными возможностями здоровья.

12. Размещение информации о функционале раздела официального сайта bus.gov.ru на информационных стендах в приемных по работе с обращениями граждан в помещениях зданий государственных (муниципальных) органов.

13. Разработка, выпуск и размещение в организациях социальной сферы информационно-полиграфической продукции (буклетов, листовок, памяток, плакатов и т.д.) о возможности оставить отзыв и оценить качество условий оказания гражданину услуг в разделе официального сайта bus.gov.ru. При этом предлагается, чтобы соответствующая информационно-полиграфическая продукция также содержала инструктивно-методические материалы о работе раздела официального сайта bus.gov.ru.

Информационно-полиграфическую продукцию следует также распространять в ходе проведения информационно-просветительской работы с населением на федеральном, региональном и муниципальном уровнях в рамках индивидуального или группового консультирования граждан.

14. Информирование граждан ответственными сотрудниками о функционале раздела официального сайта bus.gov.ru при их личном посещении организаций социальной сферы.

15. Выдача гражданам – получателям социальной услуги (к примеру, в регистратуре) памятки с рекомендациями (инструкцией), как оценить качество условий оказания услуги.

Одновременно Минфин России отмечает, что при реализации каждого мероприятия необходимо особенное внимание обращать граждан на перспективы и назначение проводимой ими оценки качества условий оказания услуг.

Кроме того, отмечаем, что в целях установления более системного подхода к управлению популяризацией раздела официального сайта bus.gov.ru вышеуказанные мероприятия возможно реализовывать путем утверждения на федеральном, региональном и муниципальном уровнях планов мероприятий по информационно-разъяснительному сопровождению оценки гражданами качества условий оказания услуг организациями социальной сферы на официальном сайте bus.gov.ru.