



Министерство социального развития  
Московской области

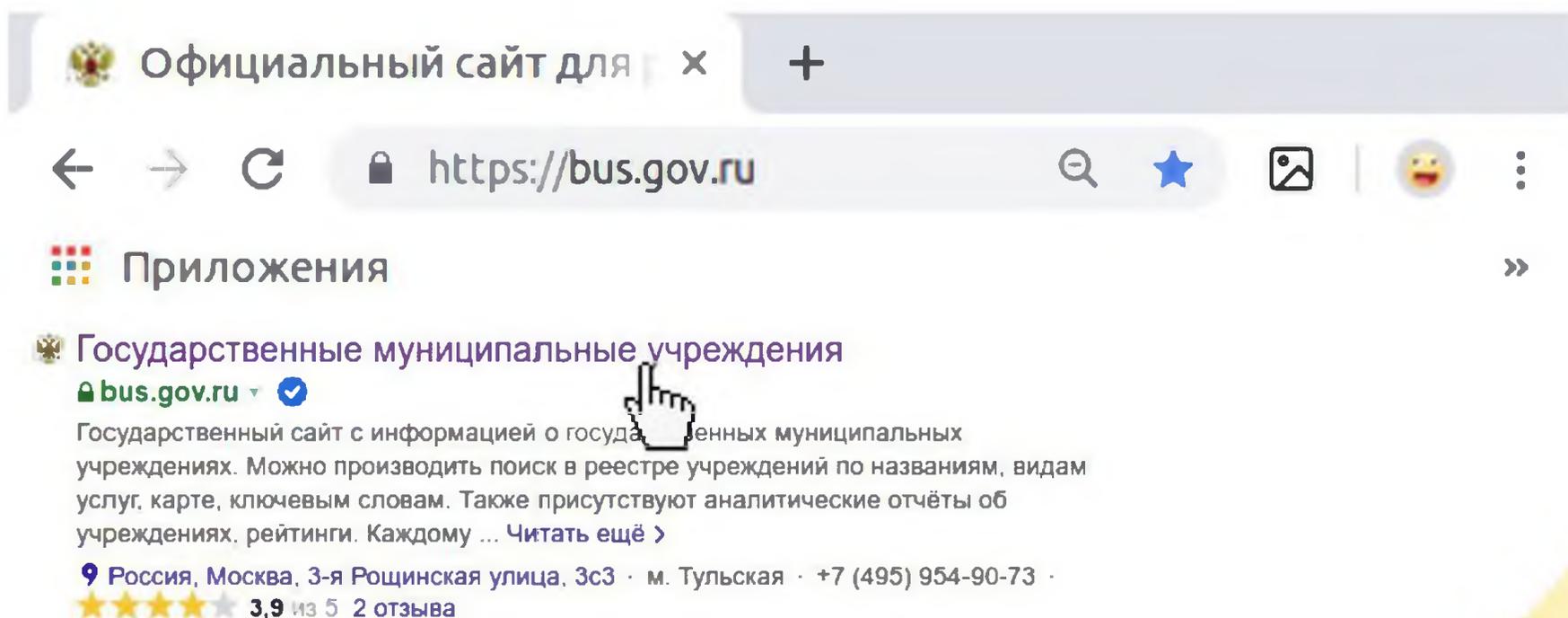
# **Инструкция по размещению отзыва по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания**

на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru))

# Шаг 1. Перейдите на сайт <https://bus.gov.ru>.

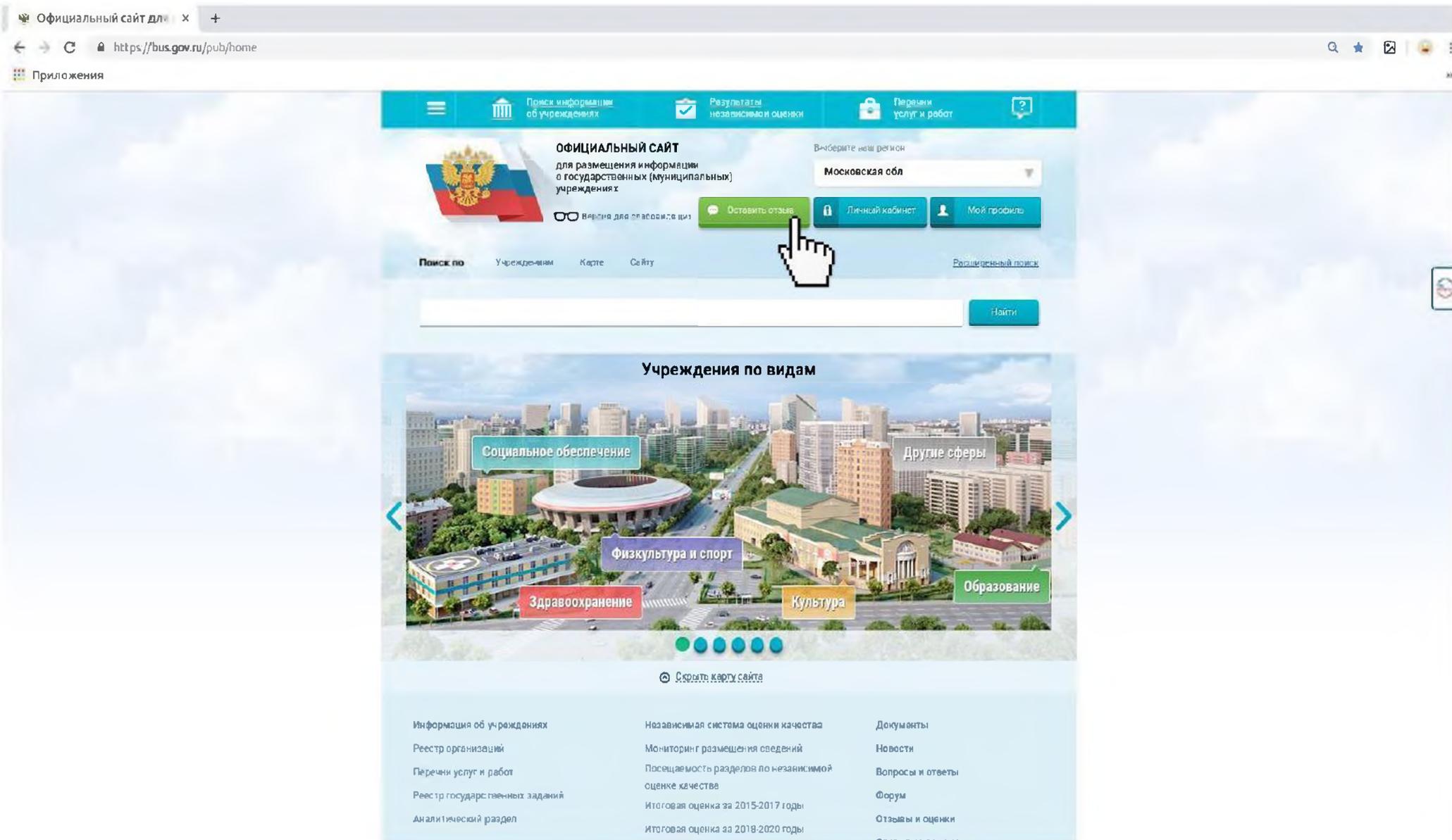
Для работы рекомендуется использование браузера

Internet Explorer  не ниже восьмой версии или Google Chrome 



The screenshot shows a web browser interface. At the top, there is a tab titled "Официальный сайт для" with a Russian coat of arms icon. The address bar displays "https://bus.gov.ru" with a lock icon on the left and search, star, image, and menu icons on the right. Below the address bar, there is a section for "Приложения" (Applications) with a grid icon and a right-pointing arrow. The main content area shows a search result for "Государственные муниципальные учреждения" (State municipal institutions) with the URL "bus.gov.ru" and a verified status icon. A mouse cursor is pointing at the text "Государственных муниципальных учреждений". The description below the title reads: "Государственный сайт с информацией о государственных муниципальных учреждениях. Можно производить поиск в реестре учреждений по названиям, видам услуг, карте, ключевым словам. Также присутствуют аналитические отчёты об учреждениях, рейтинги. Каждому ... Читать ещё >". At the bottom, there is a location and contact information: "Россия, Москва, 3-я Рощинская улица, 3с3 · м. Тульская · +7 (495) 954-90-73" and a rating of "3,9 из 5 2 отзыва" (3.9 out of 5, 2 reviews).

Шаг 2. Нажмите на  в верхней части сайта



The screenshot shows the official website for public institutions in the Moscow region. The browser address bar displays <https://bus.gov.ru/pub/home>. The page features a blue header with navigation links: "Поиск информации об учреждениях", "Результаты независимой оценки", and "Перечни услуг и работ". The main content area includes the Russian coat of arms, the text "ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях", and a dropdown menu for selecting a region, currently set to "Московская обл.". A green button labeled "Оставить отзыв" is highlighted with a mouse cursor. Other buttons include "Личный кабинет" and "Мой профиль". Below the header is a search bar with a "Найти" button. The main section is titled "Учреждения по видам" and features a large image of a city with several colored callouts: "Социальное обеспечение" (blue), "Физкультура и спорт" (purple), "Здравоохранение" (red), "Культура" (yellow), "Образование" (green), and "Другие сферы" (grey). At the bottom, there is a "Скрыть карту сайта" button and a grid of links for various services and information.

Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях

Выберите наш регион: Московская обл.

Оставить отзыв

Личный кабинет

Мой профиль

Поиск по: Учреждениям Карте Сайту

Найти

Учреждения по видам

Социальное обеспечение

Физкультура и спорт

Здравоохранение

Культура

Образование

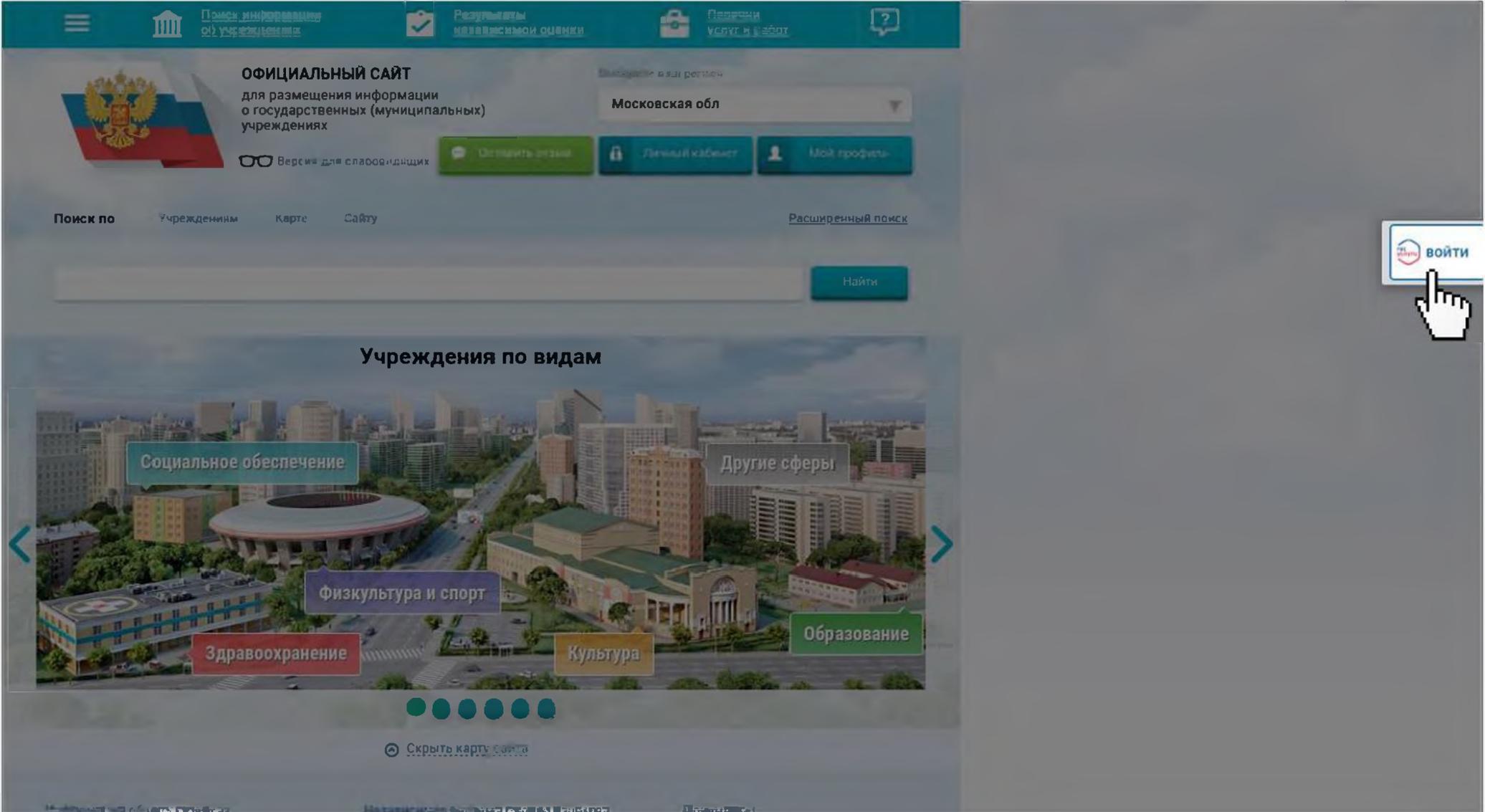
Другие сферы

Скрыть карту сайта

Информация об учреждениях	Независимая система оценки качества	Документы
Реестр организаций	Мониторинг размещения сведений	Новости
Перечни услуг и работ	Посещаемость разделов по независимой оценке качества	Вопросы и ответы
Реестр государственных заданий	Итоговая оценка за 2015-2017 годы	Форум
Аналитический раздел	Итоговая оценка за 2018-2020 годы	Отзывы и оценки
		Популярные вопросы

# Шаг 3. Авторизуйтесь через портал ГОСУСЛУГИ

Кнопка  находится в правой части сайта



The screenshot shows the official website for the Moscow region. The top navigation bar includes links for 'Получить информацию об учреждениях', 'Результаты независимой оценки', and 'Получить услуги и работ'. The main header features the Russian coat of arms and the text 'ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях'. A dropdown menu shows 'Московская обл'. Below the header are buttons for 'Оставить отзыв', 'Личный кабинет', and 'Мой профиль'. A search bar is present with a 'Найти' button. The main content area is titled 'Учреждения по видам' and displays a 3D cityscape with callouts for 'Социальное обеспечение', 'Физкультура и спорт', 'Здравоохранение', 'Культура', 'Образование', and 'Другие сферы'. A 'войти' button is highlighted in the top right corner with a mouse cursor.

## Шаг 4. Введите вашу почту/номер телефона/СНИЛС и пароль

госуслуги Единая система  
идентификации и аутентификации

### Вход

Официальный сайт ГИС ГМУ

Телефон или почта

СНИЛС

Мобильный телефон или почта

Пользователь

Пароль

•••••

Показать

Чужой компьютер

Войти

Я не знаю пароль



Опрос: как вы  
оплачиваете штрафы?

Зарегистрируйтесь для полного доступа к сервисам

Вход с помощью электронной подписи

[Помощь и поддержка](#)

[Условия использования](#)

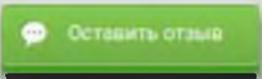
[Политика конфиденциальности](#)

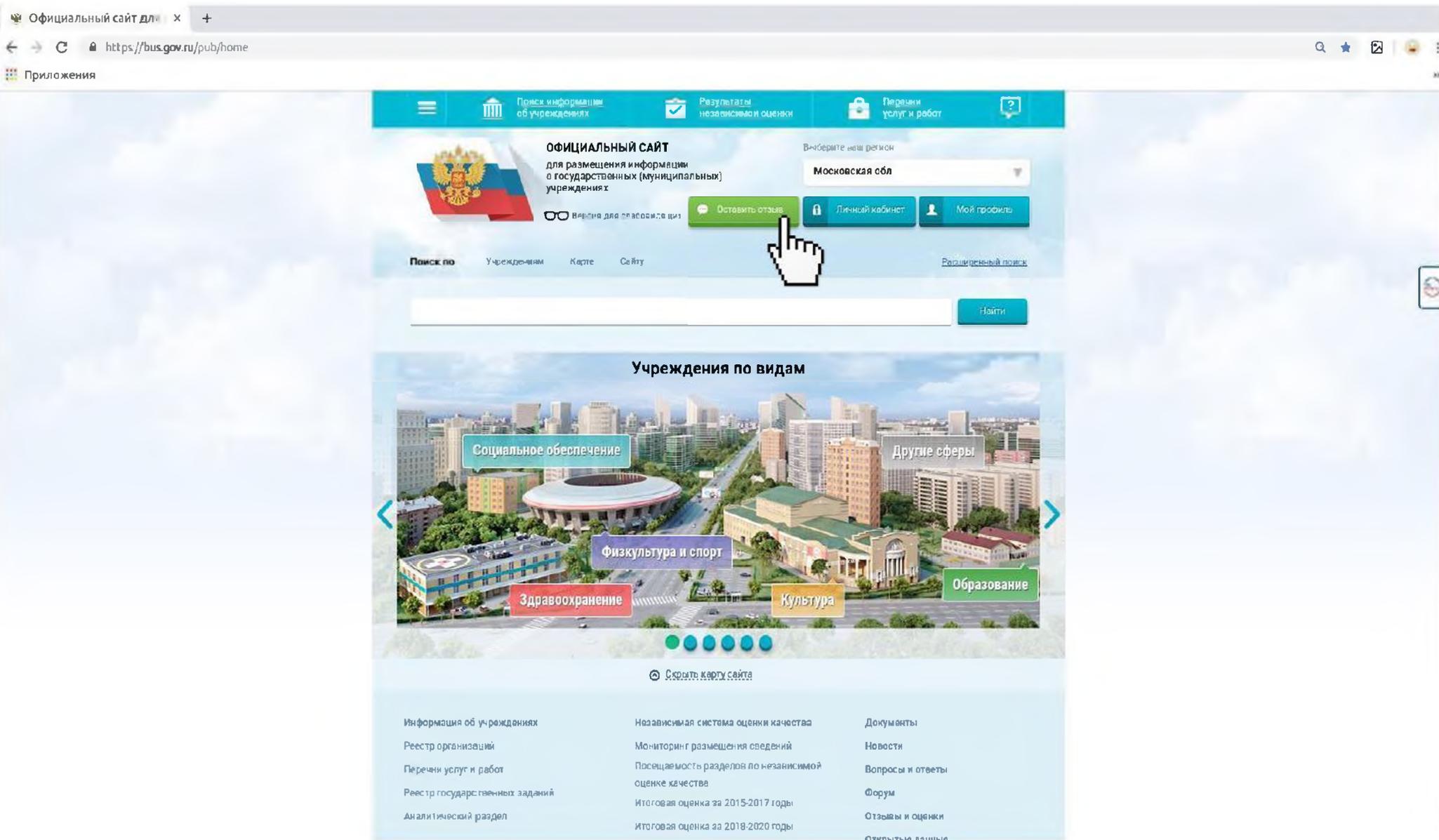
Русский



Официальный интернет-портал государственных услуг, 2019 г.



Шаг 5. После входа через **ГОСУСЛУГИ** нажмите  ещё раз



# Шаг 6. Ознакомьтесь с политикой формирования отзывов и поставьте отметку о согласии, а затем нажмите

Оставить отзыв

## ПОЛИТИКА формирования отзывов на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

Страница отзывов официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (далее – Официальный сайт ГМУ) создана для того, чтобы пользователи на основе собственного опыта могли поделиться мнением об особенностях предоставления услуг государственными, муниципальными учреждениями и иными организациями. Информация о которых подлежит размещению на Официальном сайте ГМУ, с другими пользователями Официального сайта ГМУ, а также с сотрудниками и учредителями вышеуказанных организаций.

### 1. На Официальном сайте ГМУ запрещается:

- 1.1. Размещать отзывы, содержащие заведомо ложную информацию;
- 1.2. Размещение бесполезных, малоинформативных отзывов или отзывов, содержащих множество орфографических и пунктуационных ошибок русского языка;
- 1.3. Размещение отзывов/комментариев/фотографий с использованием слов и выражений, оскорбляющих чувства и достоинство других людей, призывы к разжиганию межнациональной розни;
- 1.4. Размещение сообщений с использованием смайликов и картинок непристойного содержания (изображений, содержащих ненормативную лексику, неприличные жесты, откровенную эротику и порнографию);
- 1.5. Использовать ненормативную лексику, замену букв в ненормативных словах другими символами и использование эвфемизмов, а также цитирование сообщений, содержащих вышеуказанную лексику;
- 1.6. Размещать оскорбления и выяснять отношения;
- 1.7. Размещать отзывы повторно;
- 1.8. Указывать несуществующий адрес электронной почты.

### 2. Также обращаем Ваше внимание на следующую информацию:

- 2.1. Отзывы, не соответствующие вышеизложенным Правилам, могут быть не опубликованы и удалены Оператором Официального сайта ГМУ.
- 2.2. Оператор Официального сайта ГМУ не несет ответственность за содержание опубликованных отзывов, в связи с чем просим Вас быть вежливыми, терпимыми к чужому мнению, уважительно относиться друг к другу. Также напоминаем, что заголовок должен отражать суть отзыва.
- 2.3. Оператор Официального сайта ГМУ оставляет за собой право изменять вышеуказанные правила в одностороннем порядке без предварительного уведомления пользователей.
- 2.4. По вопросам работы с Официальным сайтом пользователи могут обращаться в единую круглосуточную службу поддержки пользователей:

 Многоканальный телефон:  
**8-800-2222-777**

 Электронная почта:  
[support\\_amu@roskazna.ru](mailto:support_amu@roskazna.ru)

Я прочел и согласен с условиями политики формирования отзывов

Отменить

Оставить отзыв



# Шаг 7. Подтвердите Да, что ваш отзыв о результатах независимой оценки качества. Выберите сферу «Социальное обслуживание» и субъект РФ «Московская область»

Оставить отзыв

Данное обращение не является обращением гражданина в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а является способом повышения открытости и доступности информации о качестве оказания услуг организациями социальной сферы.

Обратите внимание, что введенный отзыв будет отображаться всем пользователям сайта. Ваша электронная почта скрыта от пользователей сайта и необходима только для уведомления об опубликовании и получения ответа на отзыв.

Представьтесь, пожалуйста

Ваши Ф.И.О.

Электронная почта

Ваша электронная почта (заполняется автоматически)

Ваш отзыв о результатах независимой оценки качества оказания услуг в социальной сфере?

Да  Нет

Сфера **Социальное обслуживание**

Субъект РФ **Московская обл.**

Отзыв об организации

Введите наименование организации

Выбранная организация оценивалась в нескольких группах. Выберите одну из них

- Организации стационарной формы обслуживания
- Организации полустационарной формы обслуживания
- Организации домашней формы обслуживания

[Ознакомьтесь подробно с результатами независимой оценки](#)

Заголовок отзыва (Максимальное количество символов: 200)

Обязательно к заполнению (укажите суть отзыва в 2-3 словах)

Тип отзыва

Положительный  Отрицательный  Пожелание

Текст отзыва (Максимальное количество символов: 4000)

Текст вашего отзыва

Осталось 4 000 символов

Введите символы с изображения

 Код проверки [Показать другие символы](#)

## Шаг 8. Введите наименование организации в строку «Отзыв об организации» и нажмите «Ознакомьтесь подробно с результатами независимой оценки»

Если организация оценивалась в нескольких группах, выберите одну из них (по желанию).  
При отсутствии вариантов выбора сразу переходите к шагу 9

Оставить отзыв

Данное обращение не является обращением гражданина в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а является способом повышения открытости и доступности информации о качестве оказания услуг организациями социальной сферы.

Обратите внимание, что введенный отзыв будет отображаться всем пользователям сайта. Ваша электронная почта скрыта от пользователей сайта и необходима только для уведомления об опубликовании и получения ответа на отзыв.

Представьтесь, пожалуйста

Ваши Ф.И.О.

Электронная почта

Ваша электронная почта (заполняется автоматически)

Ваш отзыв о результатах независимой оценки качества оказания услуг в социальной сфере?

Да  Нет

Сфера Социальное обслуживание

Субъект РФ Московская обл.

Отзыв об организации

Введите наименование организации

Выбранная организация оценивалась в нескольких группах. Выберите одну из них

- Организации стационарной формы обслуживания
- Организации полустационарной формы обслуживания
- Организации домашней формы обслуживания

[Ознакомьтесь подробно с результатами независимой оценки](#)

Заголовок отзыва (Максимальное количество символов: 200)

Обязательно к заполнению (укажите суть отзыва в 2-3 словах)

Тип отзыва

Положительный  Отрицательный  Пожелание

Текст отзыва (Максимальное количество символов: 4000)

Текст вашего отзыва

Осталось 4 000 символов

Введите символы с изображения

 Код проверки [Помощь](#)  
[другие символы](#)

Отправить

## Шаг 9. Ознакомьтесь с результатами независимой оценки качества организации и нажмите

Согласен

ИЛИ

Не согласен

данное обращение по инициативе обращения гражданина в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а является способом повышения открытости и доступности информации о качестве оказания услуг организациями социальной сферы.

Обратите внимание, что введенный отзыв будет отображаться всем пользователям сайта. Ваша электронная почта скрыта от пользователей сайта и необходима только для уведомления об опубликовании и получении ответа на отзыв.

Предоставьтесь, пожалуйста

Электронная почта

Ваш отзыв о результатах независимой оценки качества оказания услуг в социальной сфере?

Отзыв об организации

Заголовок отзыва  
(Максимальное количество символов)

Тип отзыва

Текст отзыва  
(Максимальное количество символов)

Введите символы с изображением

Итоговая оценка в группе «Организации полустационарной формы обслуживания (Социальное обслуживание)»

место в среди организаций

Значения по критериям оценки

Сумма баллов по всем критериям	94,02
Открытость и доступность информации об организации, баллы	32,0%
Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения, баллы	13,0%
Время ожидания предоставления услуги, баллы	10,4%
Добросовестность, вежливость, компетентность работников организации, баллы	2,0%
Удовлетворенность качеством оказания услуг, баллы	1,8%

Согласны ли Вы с результатами независимой оценки?

Согласен Не согласен

Итоговая оценка за 2018-2020 годы

Мониторинг отзывов по независимой оценке качества

Документы

Открытые данные

Обратная связь

Вы авторизованы через Яндекс. Выход

## Шаг 10. Укажите тип отзыва, напишите заголовок и текст

### Оставить отзыв



Данное обращение не является обращением гражданина в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а является способом повышения открытости и доступности информации о качестве оказания услуг организациями социальной сферы.

Обратите внимание, что введенный отзыв будет отображаться всем пользователям сайта. Ваша электронная почта скрыта от пользователей сайта и необходима только для уведомления об опубликовании и получения ответа на отзыв.

Представьтесь, пожалуйста

Ваши Ф.И.О.

Электронная почта

Ваша электронная почта (заполняется автоматически)

Ваш отзыв о результатах независимой оценки качества оказания услуг в социальной сфере?

Да  Нет

Сфера Стационарное обслуживание

Субъект РФ Московская обл.

Отзыв об организации

Введите наименование организации

Выбранная организация оценивалась в нескольких группах. Выберите одну из них

- Организации стационарной формы обслуживания
- Организации полустационарной формы обслуживания
- Организации домашней формы обслуживания

[Ознакомьтесь подробно с результатами независимой оценки](#)

Заголовок отзыва  
(Максимальное количество символов: 200)

Обязательно к заполнению (укажите суть отзыва в 2-3 словах)

Тип отзыва

Положительный  Отрицательный  Пожелание

Текст отзыва

(Максимальное количество символов: 4000)

Текст вашего отзыва

Осталось: 4 000 символов

Введите символы с изображения



Код проверки

[Получить другие символы](#)

Отменить

Отправить

# Шаг 11. Введите код проверки и нажмите

Отправить

Ваш отзыв отправлен!

Уведомление о публикации отзыва будет получено вами по электронной почте

## Оставить отзыв



Данное обращение не является обращением гражданина в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а является способом повышения открытости и доступности информации о качестве оказания услуг организациями социальной сферы.

Обратите внимание, что введенный отзыв будет отображаться всем пользователям сайта. Ваша электронная почта скрыта от пользователей сайта и необходима только для уведомления об опубликовании и получения ответа на отзыв.

Представьтесь, пожалуйста

Ваши Ф.И.О.

Электронная почта

Ваша электронная почта (заполняется автоматически)

Ваш отзыв о результатах независимой оценки качества оказания услуг в социальной сфере?

Да  Нет

Сфера **Социальное обслуживание**

Субъект РФ **Московская обл.**

Отзыв об организации

Введите наименование организации

Выбранная организация оценивалась в нескольких группах. Выберите одну из них

- Организации стационарной формы обслуживания
- Организации полустационарной формы обслуживания
- Организации недомной формы обслуживания

[Ознакомьтесь подробно с результатами независимой оценки](#)

Заголовок отзыва  
(Максимальное количество символов 300)

Обязательно к заполнению (укажите суть отзыва в 2-3 словах)

Тип отзыва

Положительный  Отрицательный  Пожелание

Текст отзыва

(Максимальное количество символов 4000)

Текст вашего отзыва

Осталось 4 000 символов

Введите символы с изображения



Код проверки

[Помощь](#)  
другие символы

Отменить

Отправить



777

Рекомендуемый информационный текст о возможности размещения гражданами отзыва о работе организаций социального обслуживания на сайте bus.gov.ru для публикации в средствах массовой информации городского округа

Повышение качества жизни граждан зависит от уровня удовлетворения актуальных для них потребностей, а также возможности граждан пользоваться системой социальных услуг.

В связи с этим в Московской области важным и актуальным остается участие граждан в оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

Какие определяющие цели для проведения такой оценки?

Во-первых, это улучшение информированности потребителей о качестве работы организаций, оказывающих услуги в определенной социальной сфере.

Во-вторых, осуществление диалога между организациями социального обслуживания и гражданами – потребителями услуг.

И, в-третьих, повышение качества оказания услуг населению в социальной сфере.

Жители Московской области могут оставить свой отзыв о работе организаций социального обслуживания с согласием/несогласием с результатами независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания на сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

Пошаговая инструкция о том, как оставить отзыв, размещена на сайте администрации городского округа и сайте Министерства социального развития Московской области.

Оценить работу организаций социального обслуживания, расположенных на территории городских округов Московской области предлагается по ряду критериев.

Оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» позволит выявить степень полноты, актуальности, удобства, доступности для восприятия посетителей тех информационных и справочных материалов, которые представлены на стендах, табло, сайте организации.

По критериям «Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» и «Доступность услуг для инвалидов» гражданам предлагается оценить наличие инфраструктуры и специальных технических устройств в организации, внешнее и внутреннее благоустройство, комфортность пребывания в организации, качество процесса

приема посетителей, процедуру консультирования по телефону, сроки ожидания оказания услуг.

С помощью критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» будет выявлено соответствие вежливости и квалификации персонала, участвующего в процессе организации оказания услуг в организациях социального обслуживания, общественным ожиданиям.

По критерию «Удовлетворенность качеством условий оказания услуг» гражданам предлагается дать оценку общей удовлетворенности результатом предоставления услуги, качеством обслуживания.

Отзывы жителей Подмосковья дадут возможность Министерству социального развития Московской области проанализировать сведения от получателей услуг о фактическом состоянии оказания услуг в сфере социального обслуживания и подготовить предложения по повышению качества работы организаций социального обслуживания.