

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

ОТ 23 МАЯ 2018 ГОДА N 317Н

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ФЕДЕРАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ

(с изменениями на 20 августа 2024 года)

Информация об изменяющих документах

Документ с изменениями, внесенными:

[приказом Минтруда России от 20 августа 2024 года N 407н](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 24.09.2024, № 0001202409240010).

В целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы в соответствии с [частью 6 статьи 23.1 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"](#) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 52, ст.7007; 2014, N 30, ст.4257; 2017, N 50, ст.7563) и со [статьей 8.1 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"](#) (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст.4563; 2017, N 50, ст.7563) приказываю:

1. Утвердить [показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы](#) согласно [приложению](#).

2. Признать утратившим силу [приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. N 995н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания"](#) (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 19 января 2015 г., регистрационный N 35579).

Министр
М.А.Топилин

Зарегистрировано

в Министерстве юстиции

Российской Федерации

14 июня 2018 года,

регистрационный N 51346

Приложение

к приказу Минтруда России
от 23 мая 2018 года N 317н

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ФЕДЕРАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ*

(с изменениями на 20 августа 2024 года)

* Далее соответственно - организация, учреждение.

N п/п	Показатели
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)	
1.1.	<p>Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами**:</p> <ul style="list-style-type: none">на информационных стендах в помещении организации (учреждения);на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения)).
<p>** Статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 52, ст.7007; 2014, N 30, ст.4257); статья 8 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст.4563; 1999, N 29, ст.3693; 2002, N 22, ст.2026; 2003, N 2, ст.167; N 43, ст.4108; 2004, N 35, ст.3607; 2008, N 30, ст.3616; 2011, N 30, ст.4596; 2012, N 29, ст.3990; 2013, N 27, ст.3460; 2014, N 49, ст.6928, 2016, N 1, ст.14; 2017, N 24, ст.3485); приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. N 886н "Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 декабря 2014 г., регистрационный N 35056); приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 февраля 2018 г. N 122 а-н* "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальных сайтах федеральных учреждений медико-социальной экспертизы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 мая 2018 г., регистрационный N 51121).</p>	
<p>* Вероятно, ошибка оригинала. Следует читать " N 122-а-н". - Примечание изготовителя базы данных.</p>	
1.2.	<p>Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none">телефона;электронной почты;электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);раздела "Часто задаваемые вопросы";технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	
2.1.	<p>Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none">наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);наличие и доступность питьевой воды;наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;санитарное состояние помещений организаций;транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).

Для организаций социальной сферы, осуществляющих оказание услуг исключительно в форме обслуживания на дому либо исключительно с использованием дистанционных технологий, показатель "Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг" не оценивается.

(Абзац дополнительно включен с 5 октября 2024 года [приказом Минтруда России от 20 августа 2024 года N 407н](#))

- 2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).
- 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

- 3.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:
 - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
 - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
 - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
 - наличие сменных кресел-колясок;
 - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

Для организаций социальной сферы, осуществляющих оказание услуг исключительно в форме обслуживания на дому либо исключительно с использованием дистанционных технологий, показатель "Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов" не оценивается.

(Абзац дополнительно включен с 5 октября 2024 года [приказом Минтруда России от 20 августа 2024 года N 407н](#))

- 3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:
 - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
 - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
 - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика);
 - наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;
 - помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;
 - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
- 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)

- 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
- 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
- 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

- 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

- 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
- 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Редакция документа с учетом
изменений и дополнений подготовлена
АО "Кодекс"

Текст/Редакция документа подготовлены АО "Кодекс"