

**Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. N 317н  
"Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества  
условий оказания услуг организациями социального обслуживания и  
федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы"**

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 Минюсте РФ 14 июня 2018 г.  
Регистрационный N 51346

**Приложение  
к приказу Минтруда России  
от 23 мая 2018 г. N 317н**

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания  
услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями  
медико-социальной экспертизы\***

N п/п	Показатели
	<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)</b>
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами <sup>**</sup> : на информационных стендах в помещении организации (учреждения); на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения)).
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

	<p>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).</p>
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>
	<p><b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b></p>
2.1.	<p>Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:  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.).</p>
2.2.	<p>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.).</p>
2.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>
	<p><b>III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b></p>
3.1.	<p>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.</p>
3.2.	<p>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 (тифлосурдопереводчика);  наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;</p>

	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).
	<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)</b>
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).
	<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>
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).

\* Далее соответственно - организация, учреждение.

\*\* 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).