

Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации · № 317н · от 23.05.2018 · не указан

п р и к а з ы в а ю:

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. № 995н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 19 января 2015 г., регистрационный № 35579).

Министр М.А.Топилин

Приложение
к приказу Минтруда России
от 23 мая 2018 г. № 317н

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

№ п/п Показатели

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность
информации об организации (учреждении)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации
(учреждения), размещенной на общедоступных информационных
ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения,
установленным нормативными правовыми актами**:
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:

	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.	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).

|-----|

	II. Показатели, характеризующие комфортность условий
	предоставления услуг, в том числе время ожидания
	предоставления услуг

|-----|

2.1.	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.).

|-----|

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. |

-----|

|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 (тифлосурдопереводчика); |

| |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).
----	-----

* Далее соответственно - организация, учреждение.

** Статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г.

№ 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст. 7007; 2014, № 30, ст. 4257); статья 8 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 48, ст. 4563; 1999, № 29, ст. 3693; 2002, № 22,

ст. 2026; 2003, № 2, ст. 167; № 43, ст. 4108; 2004, № 35, ст. 3607; 2008, № 30, ст. 3616; 2011, № 30, ст. 4596; 2012, № 29, ст. 3990; 2013, № 27, ст. 3460; 2014, № 49, ст. 6928, 2016, № 1, ст. 14; 2017, № 24, ст. 3485); приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 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 № 35056); приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 февраля 2018 г. № 122ан "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 № 51121).
