

Под QR-кодом размещена активная ссылка для перехода на страницу оценки условий оказания услуг соответствующей организации. QR-код протестирован, его можно просканировать, и он ведет на нужную страницу.

Дополнительно рекомендуем сотрудникам организации предлагать получателям услуг переходить по размещенным QR-кодам и оценивать качество условий предоставления услуг.

Приложение Е  
к Методическим рекомендациям  
по организации работы в рамках проведения  
независимой оценки качества условий оказания услуг  
организациями в сфере культуры, охраны здоровья,  
образования, социального обслуживания  
и федеральными учреждениями  
медико-социальной экспертизы,  
утвержденным приказом Министерства труда  
и социальной защиты Российской Федерации  
от 28 декабря 2023 г. № 899

**ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ В РАМКАХ СБОРА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ  
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**Сбор информации по КРИТЕРИЮ 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»**

- 1. Показатель 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в сети «Интернет».**

**1.1. Проанализировать информационные стенды в помещении организации.**

- 1.1.1.** Анализ проводится путем очного визуального осмотра в каждой организации стендов, содержащих информацию для получателей услуг.

- 1.1.2.** При изучении стендов необходимо зафиксировать (см. форму 1а, Приложение № 2 к Порядку):

- наличие соответствующих текстов, документов (полнота в соответствии с требованиями нормативных правовых актов в данной области социальной сферы – см. Приложение № 1 к Порядку);
- достоверность содержания представленной информации (соответствие заявленной тематике, актуальность и соответствие представленной информации фактическому состоянию дел в организации),
- удобство доступа к информации для посетителей, в т.ч. лиц с инвалидностью (имеется доступ к информации, информация расположена на уровне глаз посетителей (не выше 1,5 м от пола), расстояние, с которого информация может быть эффективно воспринята не менее полутора метров).

- 1.1.3.** В случае, если организация социальной сферы:

- не имеет собственного помещения,
- осуществляет оказание услуг только в дистанционной форме,
- осуществляет оказание услуг только в надомной форме обслуживания (например, для организаций социального обслуживания населения),

необходимо зафиксировать наличие, качество и доступность необходимой информации, представленной в печатном виде (в брошюрах, буклетах, листовках) и доступной для получателей услуг в органах власти, многофункциональных центрах, иных организациях социальной сферы.

Перечень организаций, органов власти и иных мест, где должны быть размещены указанные печатные материалы, для проведения оценки наличия и соответствия установленным требованиям, должен быть согласован оператором с уполномоченным органом власти (Заказчиком).

#### 1.2. Проанализировать официальные сайты организаций в сети Интернет.

1.2.1. Анализ содержания веб-сайтов или иных официальных страниц организаций в сети Интернет (например, на сайте уполномоченного органа власти при отсутствии собственного сайта у организации) организации может производиться дистанционно.

1.2.2. В случае наличия у организации нескольких информационных ресурсов организации в сети Интернет, проводится анализ только одного из них (по согласованию с руководителем организации социальной сферы).

1.2.3. Для оценки содержания интернет-сайтов организаций необходимо провести сплошной просмотр содержимого страниц веб-ресурса каждой организации с выявлением и фиксацией признаков наличия или отсутствия соответствующих текстов, документов, ссылок и коммуникационных сервисов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

1.2.4. Поиск информационных материалов и сведений на официальном сайте организации может осуществляться с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

1.2.5. При изучении сайтов необходимо зафиксировать (см. форму 1а, приложение 2 к Порядку):

- наличие соответствующих текстов, документов (полнота в соответствии с требованиями нормативных правовых актов в данной области социальной сферы - см. приложение 1 к Порядку);

- достоверность содержания представленной информации (соответствие заявленной тематике, актуальность и соответствие представленной информации фактическому состоянию дел в организации),

- удобство доступа к информации для пользователей, в т.ч. лиц с инвалидностью, в соответствии с требованиями ГОСТ (наличие адаптированной версии сайта, возможность масштабировать текст на сайте или наличие экранного диктора (звукового синтезатора речи) для слабовидящих и незрячих пользователей (см. приложение).

Оценка доступности осуществляется с учетом:

- количества переходов по страницам сайта, необходимых для получения соответствующей информации;

- обеспечения адаптации форм представления информации для слабовидящих и незрячих пользователей.

1.3. Результатом анализа по показателю 1.1 являются заполненные формы 1а и 1б (приложение 2 к Порядку) с приложением:

- фотографий стендов, брошюр, буклетов, подтверждающих факт осмотра и наличие необходимой документации;

- скриншотов страниц веб-ресурса, подтверждающих факт осмотра и наличие необходимой документации.

Количество фотографий и скриншотов должно быть достаточным для того, чтобы подтвердить присутствие всей информации, по которой указано ее фактическое наличие в формах 1а и 1б.

## **2. Показатель 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»**

### **2.1. Проанализировать дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, предусмотренные на официальном сайте организации:**

- абонентский номер телефона;
- электронная почта;
- электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным);
- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки или QR-кода на нее);
- иные дистанционные способы взаимодействия (наличие на сайте организации ссылок на социальные сети, мессенджеры, Единый портал государственных и муниципальных услуг, платформу обратной связи и др).

### **2.2. Анализ содержания веб-сайтов или иных официальных страниц организаций в сети Интернет (например, на сайте уполномоченного органа власти при отсутствии собственного сайта у организации) организации может производиться дистанционно.**

#### **2.2.1. При анализе необходимо провести проверку и зафиксировать (см. форму 2, приложение 2 к Порядку):**

- фактическое наличие на сайте указанных дистанционных способов взаимодействия;
- функционирование указанных дистанционных способов взаимодействия с использованием:
  - тестовых запросов и обращений (не менее 2-х по каждому проверяемому способу дистанционного взаимодействия) по указанным каналам связи (телефонные обращения, «контрольные закупки» по номерам и адресам электронной почты, через иные сервисы обратной связи с получателями услуг, указанные на сайте),
  - мониторинга обращений в гостевой книге на сайте организации.

Проверка проводится по всем способам взаимодействия, представленным на сайте организации. Необходимым и достаточным считается наличие и функционирование 5 дистанционных способов взаимодействия (уполномоченным федеральным органом власти в соответствующей области социальной сферы может быть установлено иное требования необходимого количества способов дистанционного взаимодействия для установления максимальной оценки). В случае, если в ходе проверки уже подтверждено функционирование 5 способов взаимодействия, дальнейшая проверка по остальным способам может не проводиться.

### **2.3. При оценке качества функционирования телефона (при обращении гражданина по телефону), электронной почты (обращения гражданина с помощью электронного письма), электронных сервисов (обращение, сообщение, жалоба гражданина)**

рекомендуется руководствоваться разделами 4.6.3, 4.6.4, 4.6.5, 4.6.6 и 6 Стандарта «Государство для людей» для внешнего клиента (далее – Стандарт)<sup>21</sup>:

- клиент должен иметь возможность обратиться в органы власти и уполномоченные организации по телефону в любое удобное время круглосуточно и без перерывов при максимальном уровне клиентоцентричности;
- с учетом жизненной ситуации, профиля клиента и сути вопроса клиента количество переключений на других сотрудников для решения вопроса клиента не должно превышать двух;
- должны соблюдаться требования к речи и интонациям при телефонном разговоре сотрудника с клиентом;
- сведения, предоставляемые клиентам, должны быть исчерпывающими, достоверными и соответствовать потребностям клиента, основываться на заранее подготовленных типовых вопросах и ответах на эти типовые вопросы;
- логика разговора должна быть выстроена с использованием техники активного слушания: использование наводящих вопросов клиенту для подробного выяснения его потребностей;
- должны быть разработаны скрипты разговоров при входящих и исходящих звонках сотрудников органов власти и уполномоченных организаций (сотрудников колл-центров) для ответов на типовые обращения клиентов;
- роботизированные голосовые помощники в часы, когда работа сотрудников колл-центров не может быть обеспечена, должны обладать функцией распознавания речи, а для лиц с нарушениями речи должна быть сохранена возможность реагирования с помощью клавиатуры телефона;
- роботизированные голосовые помощники должны отвечать на типовые вопросы клиентов, сообщать о часах работы сотрудников, которые могут проконсультировать клиента по телефону, и назначать в удобное для клиента время проведение консультации с сотрудником;
- письменное обращение, инициированное клиентом и требующее обратной связи, должно классифицироваться по теме и содержанию письма (наличие встроенного классификатора обращений);
- после получения должна представляться первичная обратная связь с уведомлением о получении письма и указанием срока подготовки ответа и (или) решения вопроса;
- ответы организаций при письменном взаимодействии должны быть изложены в доступной, понятной и легкой для восприятия форме с учетом профиля клиентского сегмента и его потребностей;
- в организации разработаны и своевременно актуализируются базы знаний, содержащие шаблоны ответов на типовые обращения клиентов, включая варианты ответов для ситуаций, не требующих решения: оскорбления и использование нецензурной лексики, благодарности и пожелания, абстрактные сообщения не по теме;

---

<sup>21</sup> Стандарт «Государство для людей». Требования по внедрению клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении при взаимодействии с людьми (утвержденные протоколом заочного голосования членов проектного комитета федерального проекта «Клиентоцентричность» от 18.04.2022 № 1).

- при коммуникации посредством электронных средств связи (электронная почта (e-mail), сообщения в личном кабинете) должен быть предусмотрен функционал быстрой обратной связи посредством шкаловой оценки (балльная шкала, шкала смайликов, текстовая шкала и другие);
- чат-боты и персональные чаты на сайте, в мессенджерах и социальных сетях, голосовые помощники должны обеспечивать информирование и консультирование, автоматизацию рутинных операций, получение обратной связи от получателей услуг.

Основными шагами взаимодействия посредством дистанционных способов взаимодействия и открытых каналов связи с получателями услуг должны быть: оперативный анализ потребностей получателя услуги; подготовка лаконичного сообщения по существу заявленного вопроса с проявлением заинтересованности в его решении.

При оценке соответствия Стандарту минимально необходимым считается учет не менее 50% установленных требований и рекомендаций.

2.4. Если при проверке функционирования дистанционных способов взаимодействия отмечаются факты предоставления недостоверных или неполных сведений, отсутствие действий для удовлетворения потребности гражданина (отсутствие действий по оказанию консультации по оказываемым услугам), это должно быть должно быть учтено в отчете.

2.5. Результатом анализа является заполненная форма 2 (приложение № 2 к Порядку) с приложением скриншотов, подтверждающих факт осмотра и наличие необходимых сервисов, стенограммы контрольных закупок, справки по результатам мониторинга обращений в гостевую книгу, примеры скриптов, разработанных и используемых в организации и пр.

Количество скриншотов и иных документов должно быть достаточным для того, чтобы подтвердить наличие способов, по которым указано их фактическое наличие и функционирование.

**Сбор информации по КРИТЕРИЮ 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** (для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы) или **«Комфортность условий предоставления услуг»** (для организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)

**3. Показатель 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»**

**3.1. Проанализировать наличие и состояние комфортных условий в помещении организации**

3.1.1. Анализ проводится путем очного визуального осмотра в каждой организации условий предоставления услуг.

- 3.1.2. Перечень параметров комфортных условий устанавливается в нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества<sup>22</sup>
- 3.1.3. При изучении наличия и состояния комфортных условий в помещении организации необходимо зафиксировать (см. форму 3, приложение № 2 к Порядку):
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
  - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
  - наличие и доступность питьевой воды;
  - наличие, доступность и состояние санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие средств гигиены: мыла, туалетной бумаги, полотенец/салфеток/сушилок для рук);
  - санитарное состояние помещений организации социальной сферы;
  - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);
  - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы);
  - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти (например, обеспечение лечебно-охранительного режима, отсутствие очередей и пр.).
- 3.1.4. При анализе необходимо провести проверку и зафиксировать не только фактическое наличие в организации указанных условий комфортности, но и их состояние в соответствии со следующими характеристиками:

---

<sup>22</sup> Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31.07.2020 № 860 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования».

Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 03.09.2020 № 1156 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам».

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка».

- наличие в организации мест отдыха (рекреационных зон), оборудованных необходимой мебелью (стулья, кресла, скамьи и пр.), количество мест достаточно для размещения посетителей во время «пиковой нагрузки» в организации;
- на каждом этаже размещены поэтажные схемы помещений, при необходимости они дублированы на первом этажах здания;
- присутствуют указатели и кабинетные таблички, позволяющие идентифицировать помещения организации;
- по всему зданию размещены специальные указатели, информирующие об основных и запасных выходах из здания, расположении лифтов, пандусов и иных технических средств передвижения (для маломобильных групп граждан);
- в помещениях организации размещены кулеры с питьевой водой или обеспечена иная возможность доступа к питьевой воде (бутилированная вода, термоспоты, чайники и пр.);
- вода в наличии в течение всего времени работы организации, доступ к питьевой воде обеспечен на каждом этаже здания;
- санитарно-гигиенические помещения имеются в необходимом количестве, соблюдается чистота помещений, размещен и соблюдается график уборки помещений;
- средства гигиены (мыло, бумажные полотенца, туалетная бумага) имеются в достаточном количестве, регулярно пополняется их наличие на местах;
- в помещениях обеспечен доступ к холодному и горячему водоснабжению, в случае отсутствия централизованного горячего водоснабжения установлены водонагревающие устройства;
- наличие и соблюдение графика уборки в помещениях организации;
- уборка проводится с использованием чистящих средств, средств, предусмотрено проведение дезинфекционных мероприятий с соблюдением установленных санитарно-эпидемиологических требований;
- в помещениях организации отсутствуют посторонние (неприятные) запахи, грибок, плесень, а также насекомые, грызуны и следы их жизнедеятельности;
- в помещениях организации и на прилегающей территории оборудованы специальные места для сбора мусора (урны, уличные мусоросборники и т.п.);
- в медицинских организациях и помещениях медицинского назначения дополнительно соблюдаются соответствующие санитарно-эпидемиологические требования;
- остановка общественного транспорта находится не более, чем в 5 минутах пешком от организации;
- имеются в наличии парковочные места на территории организации или в радиусе не более, чем 5 минут пешком от организации;
- указанные сервисы имеются в наличии (телефон работает, на сайте реализован соответствующий функционал для записи, и/или есть ссылка/доступ к сервису записи на ЕПГУ);
- запись доступна не менее, чем двумя альтернативными способами;
- в организации имеется гардероб, доступный для получателей услуг;
- гардероб доступен в течение всего периода времени работы организации.

3.1.5. При оценке условия «наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений» показателя 2.1 дополнительно можно руководствоваться:

- санитарными правилами СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей



и молодежи» (утверждены постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.09.2020 № 28 (далее – правила СП 2.4.3648-20);

– санитарно-эпидемиологическими правилами СП 3.1/2.4.3598-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы образовательных организаций и других объектов социальной инфраструктуры в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19)» (утверждены постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.06.2020 № 16 (далее – правила СП 3.1/2.4.3598-20);

– иными нормативными актами с учетом специфики области деятельности организации социальной сферы – по согласованию с Заказчиком.

3.2. Результатом анализа является заполненная форма 3 (приложение № 2 к Порядку) в части показателя 2.1 с приложением скриншотов, подтверждающих факт осмотра и наличие необходимых сервисов, стенограммы контрольных закупок, справки по результатам мониторинга обращений в гостевую книгу, примеры скриптов, разработанных и используемых в организации и пр.

Количество скриншотов и иных документов должно быть достаточным для того, чтобы подтвердить состояние условий комфортности, по которым указано их фактическое наличие.

#### **4. Показатель 2.2. Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)**

##### **4.1. Проанализировать время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)**

4.1.1. Показатель установлен для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы.

4.1.2. Сбор информации по показателю осуществляется на основании:

- результатов опроса получателей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н, а также положений нормативных актов Минздрава России по проведению опросов в рамках НОК;
- статистической информации по среднему времени ожидания предоставления услуги, предоставляемой Оператору руководителем организации или Заказчиком по запросу;
- на основе включенного наблюдения и/или контрольных замеров (не менее 5, конкретное количество и необходимость проведения должны быть согласованы с Заказчиком).

4.2. Результатом анализа является заполненная форма 3 (приложение № 4 к Порядку) в части показателя 2.2 с приложением оснований для расчета скриншотов, подтверждающих факт осмотра и наличие необходимых сервисов, описание контрольных замеров, справки по результатам мониторинга среднего времени ожидания предоставления услуги.

#### **Сбор информации по КРИТЕРИЮ 3. Доступность услуг для инвалидов**

#### **5. Показатель 3.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов;**

##### **5.1. Проанализировать оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов**

5.1.1. Анализ проводится путем очного визуального осмотра в каждой организации условий доступности предоставления услуг инвалидам.

5.1.2. Перечень параметров условий доступности помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории устанавливается в нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества<sup>23</sup>.

5.1.3. Сбор информации об условиях доступности организации для инвалидов могут осуществлять:

- сотрудники организации - оператора, имеющие специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов, маломобильных граждан;
- представители общественных организаций инвалидов и/или граждан, признанные инвалидами.

5.2. При изучении наличия и состояния условий доступности организации для инвалидов необходимо зафиксировать (см. форму 4, приложение 2 к Порядку):

- наличие оборудованных 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.

5.3. Для организаций социальной сферы (культуры, образования, охраны здоровья, социального обслуживания, медико-социальной экспертизы), размещающихся в объектах культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, определение параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке (условий доступности), осуществляется с учетом приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834.

---

<sup>23</sup> Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31.07.2020 № 860 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования».

Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 09.09.2020 № 1156 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам».

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка».