

КонсультантПлюс

Приказ Минтруда России от 30.10.2018 N 675н
(ред. от 27.10.2023)
"Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы"
(Зарегистрировано в Минюсте России 20.11.2018 N 52726)

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 29.05.2025

Источник публикации
В данном виде документ опубликован не был.
Первоначальный текст документа опубликован в издании
Официальный интернет-портал правовой информации http://www.pravo.gov.ru, 21.11.2018.
Информацию о публикации документов, создающих данную редакцию, см. в справке к этим документам.

Примечание к документу
Начало действия редакции - 01.01.2024.

Изменения, внесенные Приказом Минтруда России от 27.10.2023 N 777н, вступили в силу с 1 января 2024 года.

Название документа
Приказ Минтруда России от 30.10.2018 N 675н
(ред. от 27.10.2023)
"Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы"
(Зарегистрировано в Минюсте России 20.11.2018 N 52726)

Зарегистрировано в Минюсте России 20 ноября 2018 г. N 52726

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ
от 30 октября 2018 г. N 675н

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ МЕТОДИКИ ВЫЯВЛЕНИЯ И ОБОБЩЕНИЯ МНЕНИЯ ГРАЖДАН О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ, ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ, ОБРАЗОВАНИЯ, СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ФЕДЕРАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ

Список изменяющих документов
(в ред. Приказа Минтруда России от 27.10.2023 N 777н)

В соответствии с подпунктом "г" пункта 4 Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. N 638 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2018, N 24, ст. 3527), приказываю:

Утвердить прилагаемую Методику выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

Министр
М.А.ТОПИЛИН

Утверждена
приказом Минтруда России
от 30 октября 2018 г. N 675н

МЕТОДИКА ВЫЯВЛЕНИЯ И ОБОБЩЕНИЯ МНЕНИЯ ГРАЖДАН О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ, ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ, ОБРАЗОВАНИЯ, СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ФЕДЕРАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ

Список изменяющих документов

(в ред. Приказа Минтруда России от 27.10.2023 N 777н)

1. Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее соответственно - организации социальной сферы, Методика) разработана в целях определения удовлетворенности граждан, являющихся получателями услуг, оказываемых организациями социальной сферы (далее - получатели услуг), условиями оказания услуг указанными организациями.

2. В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг применяется их опрос, который осуществляется в следующих формах:

1) анкетирование получателей услуг (в тем числе онлайн-анкетирование по анкете, размещенной на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" bus.gov.ru (далее - официальный сайт) и на сервисах официального сайта ("мобильное приложение для гражданина" и "мобильное приложение для оператора"), в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте организации социальной сферы (далее - официальный сайт организации социальной сферы), в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг (далее - независимая оценка качества), а также федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления), также на специализированном сайте/сервисе организаций, с которыми в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд заключены государственные (муниципальные) контракты на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению указанной информации (далее - операторы);
(пп. 1 в ред. Приказа Минтруда России от 27.10.2023 N 777н)

2) интервьюирование получателей услуг;

3) телефонный опрос получателей услуг.

3. Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной сферы в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (далее - объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества. В случае, если информация об общей численности получателей услуг не размещена на официальном сайте организации социальной сферы, она предоставляется организатору опроса получателей услуг соответствующим уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (итоговые или предварительные данные).

4. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Рекомендуемая доля респондентов, подлежащих опросу через официальный сайт и его сервис "мобильное приложение для гражданина", составляет не менее 20% от выборочной совокупности респондентов.
(абзац введен Приказом Минтруда России от 27.10.2023 N 777н)

5. Выявление и обобщение мнения получателей услуг рекомендуется проводить в год проведения независимой оценки качества по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее - Анкета). Рекомендуемый образец Анкеты предусмотрен приложением к Методике.

В Анкету могут вноситься изменения, направленные на конкретизацию и (или) дополнение ранее сформулированных вопросов, необходимые для обеспечения достижения цели выявления и обобщения мнения получателей услуг.

6. Выявление мнения получателей услуг проводится в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, утвержденными нормативными правовыми актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в установленной сфере деятельности <1>, порядок расчета которых установлен приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. N 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" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 11 октября 2018 г., регистрационный N 52409).

<1> Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. N 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 мая 2018 г., регистрационный N 51132); приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. N 201н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 23 мая 2018 г., регистрационный N 51156); приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. N 1547 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 февраля 2015 г., регистрационный N 35837); приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 14 июня 2018 г., регистрационный N 51346).

7. Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг организациями социальной сферы определяется по положительным ответам респондентов на вопросы об удовлетворенности условиями оказания услуг, содержащиеся в Анкете.

8. По итогам обобщения данных, полученных в ходе опроса получателей услуг, формируются предложения по улучшению качества условий оказания услуг по каждой организации социальной сферы, в отношении которой проводится независимая оценка качества.

9. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг может проводиться с использованием сервисов официального сайта, включая "мобильное приложение для оператора".
(п. 9 введен Приказом Минтруда России от 27.10.2023 N 777н)

Приложение
к Методике выявления и обобщения
мнения граждан о качестве
условий оказания услуг
организациями в сфере культуры,
охраны здоровья, образования,
социального обслуживания
и федеральными учреждениями
медико-социальной экспертизы,
утвержденной приказом
Минтруда России
от 30 октября 2018 г. N 675н

Рекомендуемый образец

Анкета
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания
услуг организациями социальной сферы

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (школы, театры, музеи, культурно-досуговые центры, больницы, поликлиники, организации социального обслуживания, детские сады, бюро медико-социальной экспертизы и прочие организации).

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да

Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да

Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да

Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

Да

Нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с датой госпитализации (диагностического исследования), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)? <1>

<1> Для получателей услуг организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы.

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном

сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

Да

Нет

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да

Нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да

Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?

Да

Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да

Нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

Да

Нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с

помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да

Нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

Да

Нет

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?

Да

Нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да

Нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

_____

_____

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской

Женский

18. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

_____

2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

_____