

# ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_\_

МОСКВА

### **О проведении эксперимента по внедрению системы оценки гражданами качества и условий оказания услуг организациями социальной сферы с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»**

1. В целях повышения значимости (востребованности) и достоверности результатов оценки гражданами качества и условий оказания услуг организациями социальной сферы Правительство Российской Федерации постановляет:

2. Провести с 1 марта 2025 г. по 1 октября 2026 г. эксперимент по внедрению системы оценки гражданами качества и условий оказания услуг организациями социальной сферы с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

3. Утвердить прилагаемое Положение о проведении эксперимента по внедрению системы оценки гражданами качества и условий оказания услуг организациями социальной сферы с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее соответственно – эксперимент, система оценки).

4. Министерству труда и социальной защиты Российской Федерации обеспечить координацию проведения эксперимента.

5. Министерству цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации обеспечить техническую поддержку проведения эксперимента.

6. Министерству труда и социальной защиты Российской Федерации совместно с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Агентством стратегических инициатив по продвижению новых проектов обеспечить проведение эксперимента в соответствии с распределением задач, указанным в пунктах 7-9 раздела I Положения, утвержденного настоящим постановлением.

7. Министерству труда и социальной защиты Российской Федерации совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти, высшими исполнительными органами субъектов Российской Федерации и организациями - участниками эксперимента не позднее чем через 30 дней со дня завершения эксперимента провести оценку результатов эксперимента и представить в Правительство Российской Федерации соответствующий доклад и необходимые предложения по дальнейшему развитию применения системы оценки на территории Российской Федерации, в том числе предложения о внесении изменений в нормативные правовые акты Российской Федерации.

8. Рекомендовать высшим исполнительным органам субъектов Российской Федерации принять участие в организации и проведении эксперимента в соответствии с Положением, утвержденным настоящим постановлением.

9. Реализация эксперимента Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации и Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации осуществляется в пределах установленной предельной штатной численности, а также бюджетных ассигнований, предусмотренных Министерству труда и социальной защиты Российской Федерации и Министерству цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации в федеральном бюджете.

10. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Председатель Правительства  
Российской Федерации

М.Мишустин

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от №

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О проведении эксперимента по внедрению системы оценки гражданами качества и условий оказания услуг организациями социальной сферы с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»**

I. Общие положения

1. Настоящее Положение устанавливает порядок проведения эксперимента по внедрению системы оценки гражданами качества и условий оказания услуг организациями социальной сферы с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее соответственно – эксперимент, система оценки, единый портал) и определяет цели и задачи его проведения.

2. Эксперимент проводится с 1 марта 2025 г. по 1 октября 2026 г.

3. Целями эксперимента являются:

а) внедрение эффективной системы оценки, предоставляющей достоверные данные об уровне удовлетворенности граждан качеством и условиями предоставления услуг организациями социальной сферы (далее – уровень удовлетворенности) посредством обеспечения высокого охвата оценкой граждан-получателей услуг, сервисов и государственных гарантий (далее – услуги) соответствующих организаций;

б) апробация механизмов повышения уровня удовлетворенности на основе результатов оценки, в том числе в рамках проживания гражданами наиболее значимых и частотных жизненных ситуаций;

в) создание условий для обеспечения единого подхода к оценке организаций социальной сферы, расположенных на территории субъектов

Российской Федерации посредством использования единого портала для реализации системы оценки.

4. Задачами эксперимента являются:

а) определение и обеспечение необходимой функциональности единого портала для реализации системы оценки, предусматривающей в том числе следующие функциональные возможности: автоматическая рассылка персонализированных ссылок на прохождение оценки гражданам, имеющим подтвержденную учетную запись единого портала, по факту получения ими услуг организаций социальной сферы, непрерывный сбор анкет граждан-получателей услуг, а также их количественный и качественный анализ, автоматизированный расчет значений показателей уровня удовлетворенности в разрезе субъектов, отраслей, типов организаций и конкретных организаций, сервисы личных кабинетов участников эксперимента в целях контроля и управления количественными и качественными показателями оценки;

б) создание механизмов обогащения единого портала оперативными данными о гражданах-получателях услуг организаций социальной сферы с целью обеспечения адресного подхода к проведению оценки и направления персонализированных ссылок гражданам-получателям услуг по факту получения услуг оцениваемых в рамках эксперимента организаций, в том числе посредством получения данных из федеральных и региональных информационных систем, содержащих оперативные сведения о гражданах-получателях услуг (если получателем услуги является ребенок до 18 лет, то – о гражданах-родителях (законных представителях) данного ребенка) согласно перечню (приложение 1 к настоящему Положению, далее – информационные системы, сведения);

в) апробация функциональных возможностей единого портала и механизмов обогащения единого портала сведениями о гражданах-получателях услуг в целях проведения оценки уровня удовлетворенности организациями социальной сферы, расположенными на территории субъектов Российской Федерации - участников эксперимента (далее – организации). Перечень типов организаций, участвующих в эксперименте, определен в приложении 2 к настоящему Положению;

г) разработка механизмов обеспечения высокого охвата оценкой получателей услуг организаций, в том числе посредством реализации информационных мероприятий, обеспечивающих популяризацию системы оценки и информирование в упреждающем (проактивном) режиме граждан

при получении сервисов и услуг о возможности оценить качество и условия предоставления услуг;

д) разработка механизмов управления уровнем удовлетворенности граждан-получателей услуг организаций, в том числе в рамках проживания наиболее частотных и значимых жизненных ситуаций;

е) апробация механизмов обеспечения высокого охвата оценкой получателей услуг организаций в целях создания условий для охвата оценкой не менее 40 процентов получателей услуг;

ж) апробация механизмов управления уровнем удовлетворенности граждан-получателей услуг организаций в целях создания условий для прироста значений показателей (повышения) уровня удовлетворенности на 0,2 балла ежегодно, в случае оценки ниже порогового значения уровня удовлетворенности - 4,5 балла;

з) определение необходимости внесения изменений в законодательство Российской Федерации для развития применения системы оценки на территории Российской Федерации.

5. Участниками эксперимента являются:

а) Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации;

б) Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;

в) Министерство экономического развития Российской Федерации;

г) федеральные органы исполнительной власти, государственные внебюджетные фонды, федеральные государственные бюджетные учреждения согласно приложению 3;

д) Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов;

е) высшие исполнительные органы субъектов Российской Федерации - участники эксперимента, обеспечивающие организацию проведения эксперимента на территориях субъектов Российской Федерации, - по согласованию;

ж) руководители организаций, участвующих в эксперименте;

з) граждане Российской Федерации - получатели услуг организаций, имеющие подтвержденную учетную запись на едином портале, - на добровольной основе.

6. Участники эксперимента обеспечивают реализацию задач эксперимента, в том числе в соответствии со следующим распределением:

а) в части реализации задачи, предусмотренной подпунктом "а" пункта 4 Положения, - Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации совместно с Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации и Агентством стратегических инициатив по продвижению новых проектов;

б) в части реализации задачи, предусмотренной подпунктом "б" пункта 4 Положения, - Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, совместно с федеральными органами исполнительной власти, высшими исполнительными органами субъектов Российской Федерации, государственными внебюджетными фондами, федеральными государственными бюджетными учреждениями и организациями - участниками эксперимента - операторами соответствующих информационных систем;

в) в части реализации задачи, предусмотренной подпунктом "в" пункта 4 Положения, - Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;

г) в части реализации задач, предусмотренных подпунктами "г" и "д" пункта 4 Положения, - Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов совместно с высшими исполнительными органами субъектов Российской Федерации - участниками эксперимента;

д) в части реализации задач, предусмотренных подпунктами "е" и "ж" пункта 4 Положения, - высшие исполнительные органы субъектов Российской Федерации – участники эксперимента, федеральные органы исполнительной власти, федеральные государственные бюджетные учреждения совместно с Агентством стратегических инициатив по продвижению новых проектов и руководителями организаций, участвующих в эксперименте;

е) в части реализации задачи, предусмотренной подпунктом "з" пункта 4 Положения, - Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти, высшими исполнительными органами субъектов Российской Федерации и организациями - участниками эксперимента.

7. Министерству труда и социальной защиты Российской Федерации для проведения эксперимента:

а) не позднее 30 дней со дня вступления в силу настоящего постановления совместно с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации сформировать перечень

высших исполнительных органов субъектов Российской Федерации - участников эксперимента, заявивших свое согласие на участие в эксперименте;

б) в срок до 1 апреля 2025 г. совместно с Агентством стратегических инициатив по продвижению новых проектов разработать анкету оценки уровня удовлетворенности (далее – анкета) и методику расчета значений показателей уровня удовлетворенности, включающую модель данных, необходимых для оценки уровня удовлетворённости (далее – методика расчета, направить анкету и методику расчета Министерству цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и заинтересованным участникам эксперимента;

в) обеспечить координацию проведения эксперимента.

8. Министерству цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации для проведения эксперимента:

а) в срок до 1 июля 2025 г. совместно с Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации и Агентством стратегических инициатив по продвижению новых проектов разработать функционально-технические требования к системе оценки на базе единого портала (далее – требования);

б) в срок до 1 августа 2025 г. совместно с федеральными органами исполнительной власти, государственными внебюджетными фондами, федеральными государственными бюджетными учреждениями и высшими исполнительными органами субъектов Российской Федерации - участниками эксперимента:

сформировать перечень информационных систем, содержащих сведения о гражданах-получателях услуг организаций, участвующих в эксперименте, уточнить, в случае необходимости, перечень сведений,

определить достаточность существующих информационных систем и порядок обогащения единого портала недостающими сведениями,

обеспечить организационную и техническую реализацию непрерывной оперативной передачи сведений единому portalу в период проведения эксперимента;

г) в срок до 1 октября 2025 г. обеспечить доработку функциональности единого портала согласно требованиям и запуск реализации системы оценки в рамках эксперимента.

9. Агентству стратегических инициатив по продвижению новых проектов для проведения эксперимента:

а) в срок до 1 апреля 2025 г. обеспечить разработку и согласование с Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, высшими исполнительными органами субъектов Российской Федерации, а также федеральными органами исполнительной власти и иными организациями - участниками эксперимента, являющимися учредителями организаций:

методических рекомендаций по управлению уровнем удовлетворенности граждан, выявлению проблемных зон, в том числе с учетом жизненных ситуаций, в рамках которых граждане обращаются в соответствующие типы организаций, и повышению значений показателей по результатам оценки по типам организаций (далее – методика повышения уровня удовлетворенности),

предложений по информационным мероприятиям, направленным на популяризацию системы оценки, в целях обеспечения требуемого охвата граждан-получателей услуг оценкой (далее – перечень информационных мероприятий);

б) обеспечить организационно-методологическое сопровождение реализации участниками эксперимента методики повышения уровня удовлетворенности и перечня информационных мероприятий, включая оценку эффективности их реализации и, в случае необходимости, их корректировку в ходе эксперимента для реализации задач, предусмотренных подпунктами "е" и "ж" пункта 4 Положения, с направлением отчета о проделанной работе Министерству труда и социальной защиты Российской Федерации и соответствующим участникам эксперимента не позднее 1 января 2026 г. и далее ежеквартально в период реализации системы оценки.

10. Федеральным органам исполнительной власти, федеральным государственным бюджетным учреждениям для проведения эксперимента:

а) в срок до 1 июня 2025 г. определить перечень организаций федерального значения, расположенных на территории субъектов - участников эксперимента, учредителями которых они являются, и обеспечить их включение в эксперимент;

б) в срок до 1 июля 2025 г. провести оценку наличия (отсутствия) нормативных правовых оснований предоставления доступа единого портала к содержащим сведения информационным системам и при необходимости внести изменения в ведомственные нормативные правовые акты, сформировать и направить в Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации предложения по внесению изменений в иные

нормативные правовые акты в целях обеспечения возможности проведения эксперимента;

в) в срок до 1 августа 2025 г. обеспечить готовность информационных систем к взаимодействию с единым порталом и оказать содействие Министерству цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации в части реализации подпункта "б" пункта 8 настоящего положения.

г) в срок до 1 октября 2025 г. обеспечить подключение организаций к функциональности системы оценки единого портала;

д) обеспечить организационно-методологическое сопровождение участия руководителей соответствующих организаций в период проведения эксперимента, в том числе в части:

информирования в упреждающем (проактивном) режиме граждан при получении сервисов и услуг о возможности оценить качество и условия предоставления услуг в целях обеспечения охвата оценкой не менее 40 процентов получателей услуг, в том числе посредством реализации перечня информационных мероприятий,

создания условий для прироста значений показателей (повышения) уровня удовлетворенности на 0,2 балла ежегодно в случае оценки ниже порогового значения уровня удовлетворенности - 4,5 балла, в том числе посредством реализации методики повышения уровня удовлетворенности;

11. Государственным внебюджетным фондам для проведения эксперимента:

а) в срок до 1 июля 2025 г. провести оценку наличия (отсутствия) нормативных правовых оснований предоставления доступа единого портала к содержащим сведения информационным системам, операторами которых они являются, и при необходимости внести изменения в ведомственные нормативные правовые акты, сформировать и направить в Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации предложения по внесению изменений в иные нормативные правовые акты в целях обеспечения возможности проведения эксперимента;

б) в срок до 1 августа 2025 г. обеспечить готовность информационных систем к взаимодействию с единым порталом и оказать содействие Министерству цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации в части реализации подпункта "б" пункта 8 настоящего положения.

12. Рекомендовать высшим исполнительным органам субъектов Российской Федерации:

а) не позднее 20 дней со дня вступления в силу настоящего постановления заявить в Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации и Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации свою позицию относительно участия в эксперименте;

б) в срок до 1 июня 2025 г. определить в целях проведения эксперимента перечень организаций, подлежащих оценке, и обеспечить их включение в эксперимент;

в) в срок до 1 июля 2025 г. провести оценку наличия (отсутствия) нормативных правовых оснований предоставления доступа единого портала к содержащим сведения информационным системам и при необходимости внести изменения в ведомственные нормативные правовые акты, сформировать и направить в Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации предложения по внесению изменений в иные нормативные правовые акты в целях обеспечения возможности проведения эксперимента,

г) в срок до 1 августа 2025 г. обеспечить готовность информационных систем к взаимодействию с единым порталом и оказать содействие Министерству цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации в части реализации подпункта "б" пункта 8 настоящего положения.

д) в срок до 1 октября 2025 г. обеспечить подключение организаций к функциональности системы оценки единого портала;

е) обеспечить организационно-методологическое сопровождение участия руководителей организаций в период проведения эксперимента, в том числе в части:

информирования в упреждающем (проактивном) режиме граждан при получении сервисов и услуг о возможности оценить качество и условия предоставления услуг в целях обеспечения охвата оценкой не менее 40% получателей услуг, в том числе посредством реализации перечня информационных мероприятий,

создания условий для прироста значений показателей (повышения) уровня удовлетворенности на 0,2 балла в каждом квартале, в случае оценки ниже порогового значения уровня удовлетворенности - 4,5 балла, в том числе посредством реализации методики повышения уровня удовлетворенности

13. Рекомендовать участникам эксперимента, указанным в подпунктах "а"-"ж" пункта 5 настоящего постановления, в срок до 1 октября 2025 г. создать личные кабинеты в едином портале в целях контроля и управления количественными и качественными показателями оценки.

14. Министерству экономического развития Российской Федерации обеспечить при проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25 мая 2022 г. № 951 использование сведений о качестве оказания услуг организациями социальной сферы, полученных с использованием платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

## II. Порядок реализация системы оценки в период проведения эксперимента

1. Система оценки реализуется в период с 1 октября 2025 г. по 1 октября 2026 г.

2. Возможность оценить с использованием платформы обратной связи единого портала качество и условия предоставления услуг предоставляется имеющим подтвержденную учетную запись единого портала гражданам-получателям услуг организаций - участников эксперимента.

3. В случае, если получателем услуги является ребенок до 18 лет, то возможность оценить качество и условия предоставления услуг предоставляется гражданам-родителям (законным представителям) данного ребенка.

4. Сведения о гражданах-получателях услуг (их законных представителях) передаются на единый портал из федеральных и региональных информационных систем не позднее 1 дня с момента получения разовой услуги (начала предоставления услуги в случае длительного периода ее предоставления).

5. Участие граждан в оценке осуществляется в добровольном порядке.

6. Персонализированная ссылка на возможность заполнения анкеты, размещенной на платформе обратной связи единого портала, активна в личном кабинете гражданина-получателя услуг не позднее 3 дней и не более 1 месяца с даты поступления сведений на единый портал в случае получения разовой услуги. В случае длительного периода получения услуги персонализированная ссылка активна в личном кабинете в течение всего периода ее получения.

7. Информирование граждан о возможности оценить организацию на едином портале осуществляется:

а) путем реализации организацией информационных мероприятий при получении гражданином услуги;

б) путем направления единым порталом уведомления на адрес электронной почты, указанный в личном кабинете гражданина (далее – уведомление), в течение 4 дней с даты поступления сведений на единый портал. В случае длительного периода получения услуги уведомление

направляется не реже одного раза в полугодие, либо один раз за период ее получения.

8. Анкета включает в себя вопросы, отражающие удовлетворенность граждан качеством и условиями оказания услуг, включая доступность информации о порядке получения услуг, организацию процесса предоставления услуг, комфорт помещений, доброжелательность и компетентность работников.

9. По результатам заполнения анкет гражданами на едином портале производится автоматический расчет значений следующих показателей (далее – показатели оценки):

а) процент охвата граждан оценкой (соотношение направленных гражданам уведомлений и количества завершенных анкет). Целевое значение показателя оценки в период проведения эксперимента - 40 %;

б) значение уровня удовлетворенности по шкале от 1 до 5. Целевое значение показателя оценки в период проведения эксперимента - 4,5 балла.

10. Отчетный период системы оценки составляет 3 месяца (далее – период оценки). Расчет итоговых значений показателей оценки производится не позднее 1 января 2026 г. и далее ежеквартально в период реализации системы оценки.

11. В целях контроля достижения целевых значений показателей и их прироста, значения показателей оценки отображаются в личных кабинетах участников эксперимента в следующем порядке: итоговые значения показателей оценки за предыдущие периоды оценки и накопительным итогом в текущем периоде оценки.

12. В целях контроля реализации системы оценки в личных кабинетах участников эксперимента значения показателей отображаются в соответствии со следующим распределением:

а) Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации, Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, V и Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов – сводные показатели по субъектам, отраслям, типам организаций, а также по конкретным организациям, участвующим в оценке;

б) федеральные органы исполнительной власти и федеральные государственные бюджетные учреждения – сводные показатели по соответствующей отрасли в разрезе субъектов, типов организаций, а также по конкретным организациям, участвующим в оценке;

в) высшие исполнительные органы субъектов Российской Федерации – сводные показатели по соответствующему субъекту в разрезе отраслей, типов организаций, а также по конкретным организациям, участвующим в оценке;

г) руководители организаций – показатели по соответствующей организации.

13. В целях управления достижением целевых значений показателей оценки участниками эксперимента применяются методика повышения уровня удовлетворенности и перечень информационных мероприятий.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**  
**к Положению о проведении эксперимента**  
**по внедрению системы оценки**  
**гражданами качества и условий оказания услуг**  
**организациями социальной сферы с использованием**  
**федеральной государственной информационной**  
**системы**  
**«Единый портал государственных и муниципальных**  
**услуг (функций)»**

**Перечень**

**сведений, обмен которыми организуется при проведении эксперимента по внедрению системы оценки гражданами качества и условий оказания услуг организациями социальной сферы с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»**

1. Наименование организации, участвующей в эксперименте;
2. фамилия, имя и отчество гражданина Российской Федерации, указанные в паспорте гражданина Российской Федерации;
3. дата рождения гражданина Российской Федерации, указанная в паспорте гражданина Российской Федерации.
4. страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС) застрахованного лица;
5. дата (период) получения услуги

ПРИЛОЖЕНИЕ 2  
к Положению о проведении эксперимента  
по внедрению системы оценки  
гражданами качества и условий оказания услуг  
организациями социальной сферы с использованием  
федеральной государственной информационной  
системы  
«Единый портал государственных и муниципальных  
услуг (функций)»

**Перечень  
типов организаций, участвующих в эксперименте  
по внедрению системы оценки гражданами качества и условий оказания  
услуг организациями социальной сферы с использованием федеральной  
государственной информационной системы «Единый портал  
государственных и муниципальных услуг (функций)»**

1. Главное бюро и бюро медико-социальной экспертизы;
2. организации здравоохранения;
3. общеобразовательные организации;
4. дошкольные образовательные организации;
5. физкультурно-спортивные организации.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3**  
к Положению о проведении эксперимента  
по внедрению системы оценки  
гражданами качества и условий оказания услуг  
организациями социальной сферы с использованием  
федеральной государственной информационной  
системы  
«Единый портал государственных и муниципальных  
услуг (функций)»

**Перечень**

**федеральных органов исполнительной власти, государственных  
внебюджетных фондов и федеральных государственных бюджетных  
учреждений, участвующих в эксперименте по внедрению системы  
оценки гражданами качества и условий оказания услуг организациями  
социальной сферы с использованием федеральной государственной  
информационной системы «Единый портал государственных и  
муниципальных услуг (функций)»**

1. Министерство здравоохранения Российской Федерации;
2. Министерство просвещения Российской Федерации;
3. Министерство спорта Российской Федерации;
4. Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации;
5. Федеральный фонд обязательного медицинского страхования;
6. Федеральное бюро медико-социальной экспертизы.