ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 57486— 2017

Услуги населению

ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИОННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2017

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (АО «ВНИИС»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 «Услуги населению»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 7 июня 2017 г. № 497-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, 2017

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги населению

ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИОННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

Services for people. Requirements for information

Дата введения — 2018—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования к информационному обеспечению услуг населению.

Настоящий стандарт распространяется на услуги населению, предоставляемые юридическими лицами различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использована нормативная ссылка на следующий стандарт:

ГОСТ Р 50646 Услуги населению. Термины и определения

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **информационные ресурсы [информация]:** Совокупность данных (сообщения, сведения) независимо от формы их представления, используемых для формирования объективных знаний об объекте.

3.2 **информационное обеспечение сферы услуг:** Предоставление информационных ресурсов и использование информации в деятельности исполнителей услуг для удовлетворения потенциальных запросов потребителей услуг в информации.

Издание официальное

3.3

информационная система: Совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств.

[Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», статья 2.3]

3.4

информационные технологии: Процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов.

[Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», статья 2.2]

4 Структура информационной сферы услуг

4.1 Информационную сферу услуг образуют следующие составляющие:

- информационные ресурсы;
- пользователи — потребители информации;
- поставщики информации и ресурсов;
- каналы распространения информации;
- информационные системы, в т. ч. системы бронирования и продаж (для услуг отдельных видов);
- информационные процессы;
- средства обеспечения информационных систем и их технологий.

4.2 Основными пользователями информации в сфере услуг являются:

- потребители услуг — физические лица: клиенты, туристы, пассажиры, покупатели, посетители, пациенты, заказчики и потенциальные заказчики;
- исполнители услуг — юридические лица и индивидуальные предприниматели в сфере услуг;
- общественные организации и профессиональные объединения;
- образовательные и научные организации в сфере услуг;
- органы исполнительной власти, регламентирующие предоставление услуг соответствующего вида.

4.3 Поставщиками информации и ресурсов в сфере услуг являются:

- юридические лица и индивидуальные предприниматели, осуществляющие деятельность в сфере услуг;
- предприятия инфраструктуры сферы услуг.

5 Информационные ресурсы в сфере услуг населению

Информационные ресурсы в сфере услуг населению классифицируют по группам в зависимости от степени значимости, а также от каналов и средств распространения (передачи) информации.

Каждой группе информационных ресурсов в сфере услуг населению соответствует основная и дополнительная информация.

Информационные ресурсы различных групп в сфере услуг населению представлены в таблице 1.

Таблица 1 — Классификация информационных ресурсов в сфере услуг населению

Группа информационных ресурсов	Вид информации	
	Основная	Дополнительная
Нормативные правовые акты, нормативные документы	Федеральные и региональные нормативные правовые акты, нормативные документы органов исполнительной власти: законы, постановления, распоряжения, приказы, правила оказания конкретных видов услуг и пр., технические регламенты Таможенного союза, санитарно-эпидемиологические нормы и правила для объектов однородных услуг (при наличии), профессиональные стандарты, стандарты СРО	Рекомендации, методические указания, разъяснения федеральных и региональных органов исполнительной власти

Окончание таблицы 1

Группа информационных ресурсов	Вид информации	
	Основная	Дополнительная
Документы по стандартизации	Межгосударственные, национальные стандарты, стандарты организации на услуги населению, своды правил, предварительные стандарты, технические условия	Межгосударственные, национальные стандарты, стандарты организации, своды правил, предварительные стандарты в смежных сферах, технические условия на вспомогательные материалы, сырье и т. п., общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации, международные и европейские стандарты
Организационно-правовые и разрешительные документы исполнителей услуг	Уставные документы, учредительные документы юридических лиц, свидетельства о государственной регистрации и постановке на налоговый учет, уведомления о начале осуществления предпринимательской деятельности, карточки регистрации контрольно-кассовой техники, установленные в соответствии с законодательством сертификаты соответствия, декларации о соответствии, ветеринарные свидетельства, лицензии на осуществление деятельности, договоры с поставщиками и контрагентами, иные документы, реализующие нормы гражданского и административного права	Правила внутреннего распорядка, положения о структурных подразделениях, внутренние положения и инструкции, иная методическая и методологическая информация
Технические документы исполнителей услуг	Технологические документы, стандарты оказания конкретных услуг, стандарты обслуживания (сервиса)	Аналитические, статистические данные
Внутренние документы исполнителей услуг	Регистрационно-учетная документация, внутренние приказы и распоряжения организации (индивидуального предпринимателя), должностные инструкции персонала, информационные документы для потребителей услуг	Внутренние журналы, планы и графики мероприятий
Личностная коммуникация	Персональные данные потребителей услуг	Отзывы и предложения об оказываемых услугах
Электронные базы данных	Данные внутренних и внешних автоматизированных информационных систем: систематизированная функционально-техническая информация, используемая для обеспечения предоставления услуг	Информация справочного характера, размещаемая на сайте исполнителя услуг (информация об акциях, скидках, дополнительных услугах и т. п.)
Печатная продукция	—	Справочники, книги, учебные пособия, научные статьи, газеты, журналы, буклеты и пр.
Интернет-ресурсы	—	Интернет-сайты исполнителей услуг, общественных организаций и профессиональных объединений, органов исполнительной власти, регламентирующих предоставление однородных услуг
Рекламная информация	—	Щиты, плакаты, растяжки, городские конструкции, баннеры и текстовая реклама в сети Интернет, видео-, аудио-, иная продукция СМИ и др.

6 Общие требования к информации в сфере услуг

6.1 Информация, предоставляемая и используемая потребителями и исполнителями услуг, должна быть однозначно понимаемой, достоверной, достаточной, актуальной и доступной.

6.1.1 Однозначность понимания информации означает недопустимость двойного толкования получаемых и используемых сведений.

6.1.2 Достоверность информации характеризуется общей точностью и полнотой, исключением применения искаженной информации и вероятности возникновения ошибок в информационной системе.

6.1.3 Достаточность информации предполагает обеспечение информацией на оптимальном уровне и в объеме, необходимом и достаточном для принятия объективного и аргументированного решения о приобретении и пользовании услугами.

6.1.4 Актуальность информации – это степень ее соответствия текущему моменту времени.

6.1.5 Доступность информации характеризует открытость информации для пользователей, ее возможность оперативного получения в необходимом объеме.

6.2 Информацию для потребителей услуг следует предоставлять в соответствии с законодательством Российской Федерации [1], [2], а также согласно правилам оказания однородных услуг, утвержденным органами исполнительной власти, регламентирующими оказание этих услуг.

6.3 Исполнитель услуг обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, ее местонахождение (юридический адрес) и режим ее работы согласно действующему законодательству Российской Федерации [2]. Если осуществляемый вид деятельности подлежит лицензированию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о наличии лицензии, ее номере и сроках действия.

Данная информация должна быть доведена до сведения потребителей также при оказании услуг потребителям вне постоянного места нахождения исполнителя, например: во временных помещениях, на ярмарках, в филиалах, во время выездного обслуживания.

В случае временного приостановления оказания услуг (например для ремонта) исполнитель обязан своевременно предоставить потребителям информацию о дате и сроках приостановления своей деятельности.

6.4 Исполнитель услуг обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о реализуемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора в соответствии с [2]. Информация о реализуемых услугах может быть доведена до сведения потребителей при заключении договоров о предоставлении (оказании) услуг.

6.4.1 Информация об услугах в обязательном порядке должна содержать:

- наименование и перечень реализуемых услуг;
- сведения об основных потребительских свойствах услуг;
- цену (стоимость) в рублях и условия приобретения услуг;
- гарантийный срок, если он установлен;
- информацию о правилах оказания услуг конкретных видов;
- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуги.

6.4.1.1 Наименование услуг должно быть понятным потребителю, конкретно и достоверно характеризовать услугу. Наименование услуг должно соответствовать наименованиям, приведенным в документах по стандартизации (национальных стандартах, стандартах организации и др.).

6.4.1.2 Сведения об основных потребительских свойствах услуг включают характеристики свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности потребителя с учетом особенностей услуги, которые проявляются при ее оказании и потреблении, и меры по обеспечению безопасности жизни, здоровья и сохранности имущества потребителей услуг. Эта информация предоставляется путем указания стандартов, требованиям которых должны соответствовать оказываемые услуги.

6.5 В местах предоставления обязательной информации исполнителю рекомендуется также размещать:

- закон Российской Федерации [2] в актуальной редакции;
- реламентирующие правила предоставления (оказания) услуг, утвержденные в установленном порядке, в актуальной редакции;
- книгу отзывов и предложений (пронумерованную и прошитую);
- контактные данные контролирующей организации;

- номера телефонов для вызова служб экстренного реагирования;
- информацию о социальных льготах при оказании услуг гражданам различных категорий.

6.6 Расположение информации

6.6.1 Информацию об исполнителе услуг (наименование, адрес ее местонахождения, юридический адрес и режим работы) следует размещать на вывеске объектов предоставления услуг.

6.6.2 Для предоставления в полном объеме обязательной информации исполнителю услуг рекомендуется оформлять уголок потребителя, информационный стенд потребителя или информационную папку. Дополнительно информация может быть представлена на фирменном сайте с доменным именем в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

6.7 Способы предоставления информации

6.7.1 Информация об исполнителе и реализуемых услугах должна быть представлена потребителям любым доступным способом в удобном для обозрения месте, а также способами, принятыми в различных сферах обслуживания потребителей, например в договорах о предоставлении (оказании) услуг, в дополнительных соглашениях с указанием перечня (объема) услуг и условиях их предоставления. По отдельным видам услуг перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

6.7.2 Предоставляемая информация должна отвечать следующим требованиям:

- текст, цифры и графические обозначения должны быть размещены на фоне, контрастном по отношению к цвету размещенной информации;
- справочная (например, рекламная) информация, не имеющая прямого отношения к оказываемым услугам, не должна ограничивать доступ к обязательной для предоставления потребителю информации или отвлекать на себя внимание потребителя путем укрупнения или ее более яркого оформления по сравнению с необходимой информацией;
- обязательная информация должна быть легко идентифицируема, текст и цифровые обозначения должны быть легко читаемыми, графическая информация должна быть изображена в таком размере, чтобы она могла быть однозначно интерпретирована;
- электронные средства передачи информации потребителю (электронные табло, мониторы и пр.) должны находиться в исправном состоянии при постоянном контроле за функционированием этих средств со стороны исполнителя услуг.

6.7.3 Информацию о реализуемых услугах следует доводить до потребителей на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителей, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

6.8 Реклама

Информация, предоставляемая потребителю услуг с помощью рекламы, должна быть полной, добросовестной, точной, актуальной и соответствовать требованиям законодательства Российской Федерации в сфере рекламы [3].

Исполнителю услуг на период проведения рекламных мероприятий необходимо обеспечить достоверность и актуализировать сведения, содержащиеся в рекламе.

7 Специальные требования к информации для услуг отдельных видов

Общая информация для потребителей услуг может дополняться специальными требованиями в зависимости от вида услуг, оказываемых населению: материальных, социально-культурных или смешанных согласно ГОСТ Р 50646. Эти дополнительные требования устанавливаются правилами оказания однородных услуг, утвержденными органами исполнительной власти, регламентирующими их оказание. Так, при оказании услуг в туристской индустрии к обязательной информации относят: сведения о туроператорах и турагентах, формах и методах обслуживания туристов, сведения об организации, предоставившей финансовое обеспечение туроператору, размере финансового обеспечения; сведения о необходимости получения визы, порядок оформления загранпаспорта и визы и др.; программы обслуживания туристов во время путешествия, памятки, инструкции о поведении в обычных и чрезвычайных ситуациях на туристских маршрутах и другие инструкции, в том числе информация о категории объектов туристской индустрии.

Информация для потребителей услуг общественного питания дополняется сведениями о праве исполнителя самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации (например, запрет на посещение объектов питания в верхней или рабочей одежде, с домашними животными и т. п.). Для услуг общественного питания обязательным является также наличие сведений о реализуемой продукции общественного питания как результата оказания услуг (ассортимент и фирменное наименование блюд, напитков, кулинарных и кондитерских изделий, их масса, стоимость, состав и пищевая ценность блюд).

8 Ответственность исполнителя услуг за предоставление ненадлежащей информации

Исполнитель услуг несет ответственность за непредоставление потребителю полной и достоверной информации, что препятствует осуществлению компетентного выбора услуг или затрудняет надлежащее использование результатов оказания услуг, в соответствии со статьей 12 [2].

Библиография

[1] Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ — Об информации, информационных технологиях и о защите информации

[2] Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 — О защите прав потребителей

[3] Федеральный закон от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ — О рекламе

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: услуги населению, информационное обеспечение, информация, основная информация, дополнительная информация, общие требования

БЗ 5—2017/94

Редактор *Е.И. Белогина*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *Ю.М. Прокофьева*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Сдано в набор 09.06.2017. Подписано в печать 15.06.2017. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,27. Тираж 31 экз. Зак. 966.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru