

САЙТЫ ГЛАВНЫХ БЮРО МСЭ В ОКТЯБРЕ 2019 ГОДА: ИНФОРМАЦИОННАЯ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ДЛЯ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЦЕЛЕВЫХ ГРУПП

Москва, 2019



	Стр
ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ	3
ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ	4
МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ	6
ИНФОРМАЦИЯ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ	7
ИНФОРМАЦИЯ О РАБОТНИКАХ УЧРЕЖДЕНИЯ	9
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	10
ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ	11
НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА	12
КОНТРОЛИРУЮЩИЕ ОРГАНИЗАЦИИ	13
ПРИЛОЖЕНИЯ	
Приложение 1. Форма оценки сайтов ГБ МСЭ (март 2019 г.)	14
Приложение 2. Форма оценки сайтов ГБ МСЭ (октябрь 2019 г.)	16
Приложение 3. Список регионов, охваченных исследованием	17

ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Настоящий отчет подготовлен по результатам социологического исследования в рамках проекта «Бюро медико-социальной экспертизы и пациентское сообщество – развиваем взаимодействие», реализуемого Всероссийским союзом пациентов с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов.

Организационную поддержку исследованию и проекту оказывает Федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральное бюро медико-социальной экспертизы» Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации (далее ФГБУ ФБ МСЭ). Методическую поддержку исследованию оказали сотрудники Центра гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика».

Цель исследования

Оценка динамики информационной открытости и доступности для представителей целевых групп региональных сайтов Главных бюро медико-социальной экспертизы в регионах Российской Федерации в ходе проекта «Бюро медико-социальной экспертизы и пациентское сообщество – развиваем взаимодействие».

Метод сбора информации и сроки

Анализ документов. Каждый региональный сайт ГБ МСЭ анализировался в соответствии с Формой оценки сайтов (Приложение 2).

Сбор информации осуществлялся в период с 1 по 17 октября 2019 г.

Выборка исследования

Выборка исследования сплошная: в ходе исследования были проанализированы сайты 84 ГБ МСЭ.

Обработка результатов исследования

Обработка результатов исследования и подготовка аналитического отчета выполнены исследовательской группой проекта при экспертной методической поддержке Центра гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика» в период с 18 по 31 октября 2019 г.

Контекст исследования

В феврале 2019 г. завершился процесс создания единой платформы всех сайтов ГБ МСЭ на площадке ФГБУ ФБ МСЭ. С марта 2019 г. регионы перешли на единый стандарт в оформлении.

Задача первой волны мониторинга сайтов МСЭ, проведенной в ходе настоящего проекта в марте 2019 г., было выяснить - насколькоотрегулирован процесс создания региональных сайтов ГБ МСЭ на единой платформе, и выявить возможные расхождения в целях повышения доступности сайтов для целевых групп. В октябре 2019 г. была проведена вторая волна мониторинга сайтов ГБ МСЭ для оценки того, насколько завершен процесс оптимизации работы сайтов. По ее итогам подготовлен данный отчет.

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

- На сегодняшний день внешне все сайты ГБ МСЭ приведены в соответствие единым стандартам и активны. Сайты Чеченской Республики и Республики Коми, в марте сохранявшие собственный дизайн, в октябре уже переведены на единую платформу. Сайты Калининградской и Калужской областей, имевшие неверную систему перенаправления полгода назад, и сайт Кемеровской области, заблокированный в марте, в октябре исправно работают на общей платформе ФГБУ ФБ МСЭ.
- Все сайты ГБ МСЭ еще в марте 2019 г. по навигации и размещению документов отвечали образцу, заданному сайтом ФГБУ ФБ МСЭ.
- Абсолютное большинство сайтов ГБ МСЭ в полной мере представляют общую информацию об учреждении и его работниках: наименование учреждения, учредительные документы, структура учреждения и его координаты; данные о руководстве и экспертных советах (95% сайтов ГБ МСЭ).
- Базовая информация о руководстве и экспертных составах учреждения заполнена практически на всех сайтах ГБ МСЭ (90% сайтов ГБ МСЭ).
- Большинство сайтов ГБ МСЭ имеют действующий раздел «Обратная связь», являющийся важнейшей характеристикой их доступности для целевых групп как обеспечивающий прямую связь граждан со службой. Горячая линия, возможность подать обращение на сайте и получить ответы на вопросы – эти три онлайн-элемента проработаны достаточно хорошо у 90% регионов.
- Хорошо проработаны еще в марте 2019 г. разделы общей информации о двух основных услугах – медико-социальной экспертизе, реабилитации и абилитации (в большинстве сайтов это отдельные разделы основного меню; они есть у 90% сайтов ГБ МСЭ).

Фокусом оценки в октябре 2019 г. стали разделы и блоки сайтов ГБ МСЭ, которые в феврале были заполнены менее чем на 2/3.

- Блок «Вакансии». В марте 2019 г. блок был заполнен примерно у половины сайтов ГБ МСЭ, в октябре раздел заполнен уже у большинства бюро – в 75% случаев.
- Блок «Обратная связь». В коммуникативном разделе сайтов было несколько сравнительно мало заполненных блоков:
 - График приема граждан руководителями и иными лицами, а также описание порядка приема обращений через почту или при личном приеме – доля сайтов, где эти блоки заполнены, увеличилась до 73-77% (в марте 62-64%).
 - Отзывы пациентов – наименее заполненный в марте аспект обратной связи (13% сайтов), в октябре представлен уже у каждого второго сайта ГБ МСЭ (49% сайтов).

- Блок «Информация о деятельности ГБ МСЭ». В марте эти блоки у двух третей сайтов были заполнены сравнительно мало. Сегодня они выглядят следующим образом:
 - Новости в актуальном состоянии есть у 83% ГБ МСЭ (в марте у 63% сайтов).
 - Формы заявлений на проведение МСЭ и на обжалование решений бюро присутствуют на 66% сайтов ГБ МСЭ (в марте у 45% сайтов).
 - Проведение МСЭ в электронном виде теперь есть у половины сайтов ГБ МСЭ (в марте – у трети сайтов).
 - Годовые отчеты по итогам работы – один из слабозаполненных разделов: в марте 23% сайтов ГБ МСЭ имели, минимум, 2 отчета; в октябре – 41%. На многих сайтах раздел «Отчеты о деятельности» отсутствует,
 - НПА о порядке установления категории «ребенок-инвалид» – этой информации на сайтах ГБ МСЭ продолжает не хватать: в марте ее имело 11% сайтов, в октябре – 20%.
 - Региональные НПА по медико-социальной экспертизе и реабилитации – этот блок не претерпел особых изменений: в марте присутствовал на сайтах ГБ МСЭ в 10% случаев, в октябре – в 12%.

- Блок «Общественный совет / комиссия». В заполнении данного блока за полгода работы сайтов на единой платформе произошли существенные изменения.

Положение об Общественном совете есть уже у 73% сайтов ГБ МСЭ (в марте у 42%), приказы об утверждении состава Совета – у каждого второго региона (в марте у трети регионов), общие сведения об Общественном совете – у 44% регионов (в марте у 24%), члены Общественного совета указаны на 54% сайтов ГБ МСЭ (в марте на 20% сайтов).

Повсеместно пропускаемые в марте 2019 г. план-графики работы по годам, и протоколы заседаний советов (их имели менее 10% сайтов) в октябре заполнены уже в 37% случаев.

Чаще всего незаполненным пунктом освещения работы общественных структур при ГБ МСЭ остаются Отчеты о работе Общественных советов (есть у 10% сайтов).

- Блок «Независимая оценка качества» (НОК). В марте это был формальный раздел сайтов ГБ МСЭ: блок присутствовал у 39% сайтов, но чаще только имел активную ссылку на официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях). Прямой возможности увидеть анкету НОК, отчеты о результатах НОК и планы учреждений по устранению выявленных недостатков в марте не было.

В октябре блок НОК приобретает содержательное наполнение. Раздел НОК имеют 94% сайтов ГБ МСЭ; план по устранению недостатков по результатам НОК – 55% сайтов, отчет по результатам НОК – 40% сайтов, анкету – треть сайтов ГБ МСЭ.

- Блок «Вышестоящие и контролирующие организации». Этот блок остается наименее заполненным: информацию об отдельных вышестоящих и контролирующих организациях имеют от 10 до 20% сайтов ГБ МСЭ.

МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Форма оценки сайтов, по которой проходил анализ, приведена в Приложении 2. Перед проведением исследования она была утверждена ФГБУ ФБ МСЭ.

В основу Формы анализа сайтов положены следующие Нормативно-правовые документы:

- Приказ Министерства труда и социальной защиты России № 122ан от 28.02.2018 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности федеральных учреждений МСЭ, размещаемой на официальных сайтах федеральных учреждений МСЭ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- Приказ Министерства труда и социальной защиты России №59н от 29.01.2014 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению государственной услуги по проведению медико-социальной экспертизы».
- ФЗ №8-ФЗ от 09.02.2009 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

Форма анализа сайтов ГБ МСЭ в марте 2019 г. включала в себя 8 блоков. Каждый блок объединял от 3 до 15 критериев оценки. Общее количество критериев оценки – 60.

В октябре 2019 г. из 8 блоков оставлены 5. Из 60 критериев оценки – 29. В октябре анализировались те аспекты сайтов, которые в марте были заполнены менее чем на 2/3.

Качество заполнения блоков сайтов оценивалось с точки зрения наличия и полноты размещенной на них информации, а также соответствия требованиям к сайтам, определенным нормативными документами.

ИНФОРМАЦИЯ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ

Информация о деятельности любого учреждения, размещаемая на его сайте, включает в себя описание основных услуг учреждения и способов их получения (подтвержденное нормативно-правовыми документами), а также презентацию итогов деятельности в виде годовых отчетных документов и текущего информирования о прошедших событиях в новостной ленте.

Исследование показало, что на начальном этапе запуска сайтов на единой платформе разные разделы информации о деятельности ГБ МСЭ проработаны неодинаково.

Хорошо проработаны в этом блоке две основные услуги: медико-социальная экспертиза, реабилитация и абилитация (в большинстве сайтов это отдельные разделы основного меню):

- Порядок и документы для проведения МСЭ есть у 90% сайтов.
- НПА о порядке установления степени утраты профессиональной трудоспособности в результате несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний есть у 87% сайтов.
- Порядок разработки ИПРА, бесплатные услуги, технические средства реабилитации – раздел есть у 85-90% сайтов.
- Порядок обжалования решений бюро и приема претензий есть у 87% сайтов.

Эти услуги не анализировались в октябре 2019 г.

Предметом анализа в октябре 2019 г. были недостаточно проработанные элементы:

- Новости: новости в актуальном состоянии (не менее 6 публикаций за год, наличие публикаций за 2019 г.): в марте были у 63% сайтов ГБ МСЭ (53 сайта), в октябре уже у 83% сайтов ГБ МСЭ (70 сайтов).
- Формы заявлений на проведение МСЭ и на обжалование решений бюро – в марте 2019 г. были зафиксированы на сайтах ГБ МСЭ в 43-45% случаев, полгода спустя – в 63-66% случаев.
- Проведение МСЭ в электронном виде – в марте 2019 г. эта опция была у трети сайтов ГБ МСЭ, в октябре – у половины сайтов (51% или 45 сайтов).
- Годовые отчеты по итогам работы – один из самых незаполненных на момент мониторинга разделов. Изначально к нему предъявлялось условие наличия отчетов за 2016-2017-2018 гг. Этому условию не нашлось соответствия. Минимум два отчета были отмечены у 23% сайтов ГБ МСЭ. На многих сайтах раздел «Отчеты о деятельности» отсутствовали.

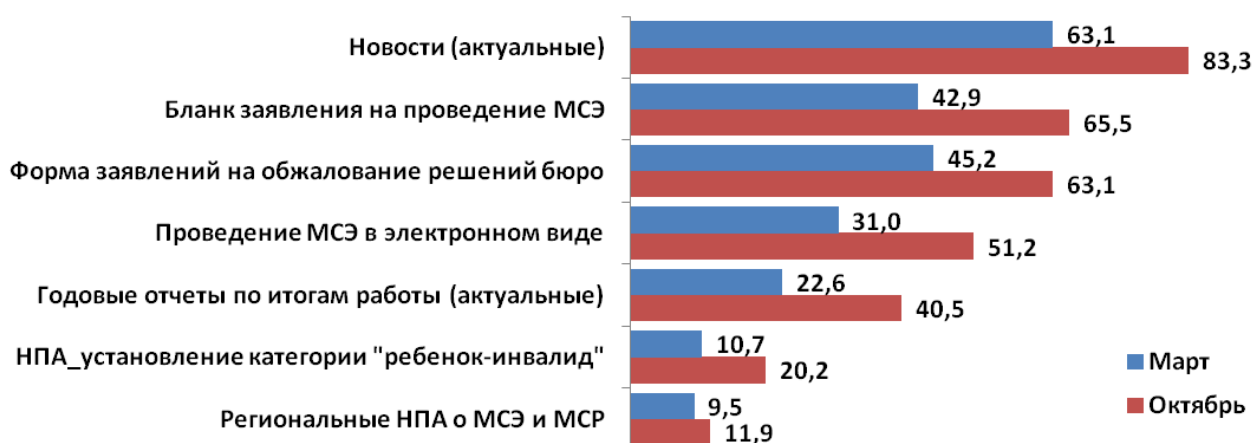
В октябре 2019 г. картина немного улучшилась, но раздел «Отчеты о деятельности» остается одним из наименее заполненных – 40,5% случаев (34 сайта).

- НПА о порядке установления категории «ребенок-инвалид» - присутствие этого пункта на сайтах ГБ МСЭ выросло, но остается невысоким (в марте 11% сайтов, в октябре 20%).
- Региональные НПА по медико-социальной экспертизе и реабилитации – этот пункт не претерпел особых изменений (присутствовал на сайтах ГБ МСЭ в марте в 10% случаев, в октябре – в 12%).

Данные цифры приведены для того, чтобы показать, каким разделам сайтов важно уделить внимание для повышения информационной открытости ГБ МСЭ для целевых групп.

Диаграмма 1.

Оценка заполненности отдельных позиций блока «Информация о деятельности учреждения» (в % от общего количества сайтов ГБ МСЭ)



ИНФОРМАЦИЯ О РАБОТНИКАХ УЧРЕЖДЕНИЯ

Информация у руководящих лицах и способ связи с ними, а также, что в случае ГБ МСЭ имеет принципиальное значение, полная информация об экспертных составах бюро (ФИО руководителя и экспертов, полный адрес их местоположения, включая номер кабинета, контактный телефон и график работы) – особо важный элемент сайтов ГБ МСЭ.

Исследование показало, что уже в марте 2019 г. базовые элементы информации о работниках учреждения заполнены практически на всех сайтах ГБ МСЭ: в 80-90% случаев.

Единственным плохо проработанным в марте 2019 г. был блок «Вакансии» - он присутствовал примерно у половины сайтов ГБ МСЭ (48,8% или на 41 региональном сайте).

В октябре 2019 г. блок «Вакансии» заполнен уже у 75% региональных сайтов ГБ МСЭ (в 63 регионах).

*Диаграмма 2.
Оценка заполненности блока «Вакансии»
(в % от общего количества сайтов ГБ МСЭ)*



ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

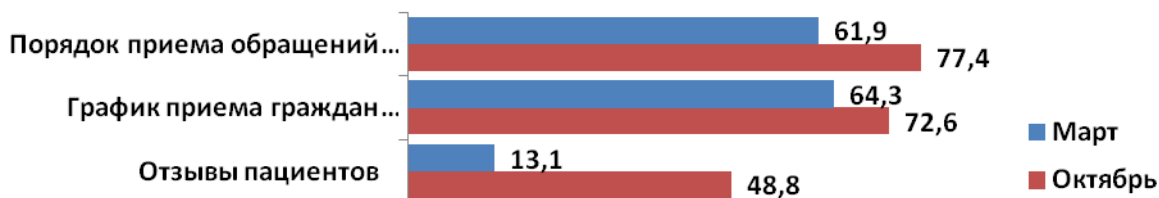
Обратная связь – неотъемлемый элемент любого сайта какой-либо организации. По количеству имеющихся вариантов обратной связи и по удобству пользования ими, во многом, судят об открытости учреждения.

По данным мониторинга, блоку «Обратная связь» уделяется довольно много внимания на сайтах ГБ МСЭ: в среднем, он заполнен в 70% случаев.

Разные элементы Обратной связи на сайтах ГБ МСЭ в марте 2019 г. были заполнены неодинаково. Внимание к онлайн-способам коммуникации оказалось больше, чем к описанию способов личных обращений:

- Горячая линия, возможность подать обращение на сайте и получить ответы на вопросы – эти три онлайн-элемента входят в обязательные и уже в марте 2019 г. были проработаны достаточно хорошо (90-98% сайтов их имеют).
- График приема граждан руководителями и иными лицами, а также описание порядка приема обращений через почту или при личном приеме – эта информация в марте 2019 г. встречалась у двух третей сайтов ГБ МСЭ. В октябре 2019 г. доля сайтов ГБ МСЭ, где эти блоки заполнены, увеличилась до 73-77%.
- Отзывы пациентов – по этому наименее заполненному пункту обратной связи произошли наибольшие изменения. В марте 2019 г. блок «Отзывы» или «Благодарности» присутствовал в 13% случаев (у 11 регионов). В октябре 2019 г. отзывы пациентов представлены уже у каждого второго регионального сайта ГБ МСЭ (в 41 регионе).

Диаграмма 3.
Оценка заполненности отдельных аспектов блока «Обратная связь»
(в % от общего количества сайтов ГБ МСЭ)



ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ (КОМИССИЯ)

Раздел «Общественный совет» («Общественная комиссия») должен быть неотъемлемым элементом меню сайтов ГБ МСЭ. С одной стороны, он говорит о существовании общественной структуры в составе государственного учреждения и о возможностях активной общественности принимать участие в ее работе. С другой стороны, наличие этого раздела демонстрирует открытость государственного учреждения.

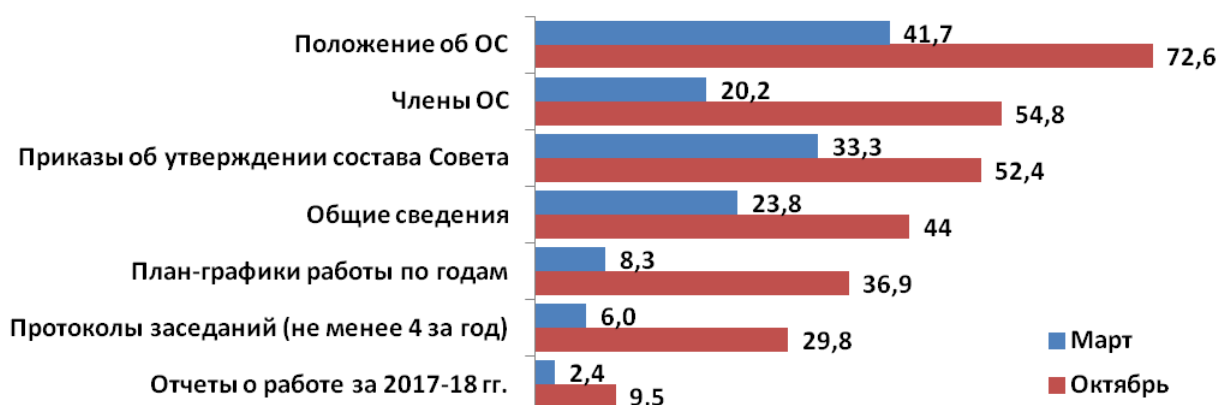
На момент мониторинга, в первый месяц запуска единой платформы сайтов ГБ МСЭ, раздел «Общественный совет» был одним из наименее заполненных. За полгода произошли существенные изменения в освещении взаимодействия ГБ МСЭ с общественностью посредством общественных советов:

- Положение об Общественном совете (комиссии) – в марте было на сайтах 42% ГБ МСЭ (34 региона), в октябре – уже у 73% регионов (61 регион).
- Приказы об утверждении состава Совета – в марте был на сайтах ГБ МСЭ у трети ГБ МСЭ (28 регионов), в октябре – у 52,4% (44 региона).
- Общие сведения об Общественном совете – в марте был на сайтах 24% ГБ МСЭ (20 региона), в октябре – у 44% ГБ МСЭ (37 регионов).
- Члены Общественного совета – в марте состав советов присутствовал у пятой части сайтов (17 регионов), в октябре – у 54% ГБ МСЭ (46 регионов).

Динамика освещения слабозаполненных разделов (в марте менее 10% сайтов ГБ МСЭ):

- План-графики работы по годам – заполняемость выросла до 37% (31 регион);
- Протоколы заседаний советов (комиссий) – в октябре протоколы выкладывает 30% ГБ МСЭ (25 регионов);
- Отчеты о работе Общественных советов – этот пункт освещения работы общественных советов остается наименее заполненным: его имеют 10% сайтов ГБ МСЭ (в марте - 2%).

Диаграмма 4.
Заполненность блока «Общественный совет» (в % от числа сайтов ГБ МСЭ)



НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

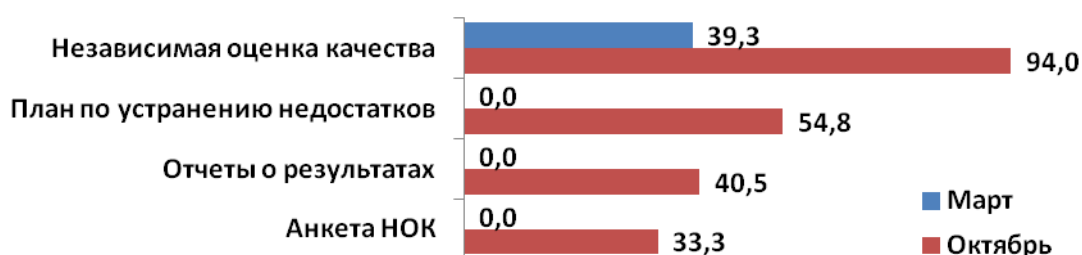
Независимая оценка качества (НОК) как современная система дополнительного внешнего контроля сегодня в обязательном порядке встроена в работу государственных учреждений.

В марте 2019 г. как раздел «Независимая оценка качества» присутствовал на 39% сайтов ГБ МСЭ. При этом часто раздел НОК на сайтах ГБ МСЭ оформлен в виде активной ссылки на официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях. При этом содержательной легко доступной информации о результатах оценки он не нес. Прямой возможности увидеть анкету НОК, отчеты о результатах НОК и планы учреждений по устранению выявленных недостатков, на сайтах нет.

В октябре 2019 г. внимание разделу «Независимая оценка качества» на сайтах ГБ МСЭ существенно увеличилось:

- Раздел НОК имеют 94% всех сайтов ГБ МСЭ (79 регионов из 84);
- План по устранению недостатков по результатам НОК представлен у 55% сайтов ГБ МСЭ (46 регионов) – а это самый важный пункт НОК для пациентов;
- Отчет по результатам НОК присутствует на 40,5% сайтов ГБ МСЭ (34 региона);
- Анкету НОК можно найти на трети сайтов ГБ МСЭ (28 регионов).

Диаграмма 5.
Оценка заполненности блока «Независимая оценка качества»
(в % от общего количества сайтов ГБ МСЭ)



КОНТРОЛИРУЮЩИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Заходя на сайт государственного учреждения, посетители должны иметь представление не только о самой организации, но и о вышестоящих организациях и, желательно, ключевых ведомствах, с которыми организация взаимодействует. Наличие контактов контролирующих организаций на сайте учреждения – еще одно важное свидетельство его информационной открытости.

Исследование показало, что информация о вышестоящих и контролирующих организациях была и остается самой малозаполненной. Тем не менее, и этим разделам начинает уделяться больше внимания:

- координаты органа исполнительной власти субъекта РФ – в марте 7% сайтов ГБ МСЭ (6 регионов), в октябре уже 20% (17 регионов);
- ФГБУ ФБ МСЭ – в марте 5% случаев (4 региона), в октябре – 18% (15 регионов);
- ТО Росздравнадзора – в марте 5% случаев (4 региона), в октябре – 17% (14 регионов);
- ТО Роспотребнадзора – в марте 4% случаев (3 региона), в октябре – 14% (12 регионов);
- Уполномоченного по правам человека – в марте 4% случаев (3 региона), в октябре – 14% (12 регионов);
- Уполномоченного по правам ребенка – в марте 1% случаев (1 регион), в октябре – 10% (8 регионов);
- Федеральной службы по труду и занятости – в 1% случаев (1 регион), в октябре – 12% (10 регионов).

Диаграмма 6.
Оценка заполненности блока «Контролирующие организации»
(в % от общего количества сайтов ГБ МСЭ)



ФОРМА ОЦЕНКИ САЙТОВ ГБ МСЭ (март 2019 г.)

Территория _____
 Наименование учреждения _____

Критерии оценки сайта ¹	Да – 1 Нет – 0
О федеральном учреждении МСЭ и его филиалах, при их наличии (разделы «О нас», «История», «Контакты»)	
Полное наименование учреждения	
Сокращенное наименование учреждения	
Дата создания учреждения	
История учреждения	
Копия устава учреждения	
Копия лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию (с приложением электронного образа документов)	
Структура и органы управления	
Адрес, включая адреса филиалов (при их наличии)	
Схема проезда	
Почтовый адрес	
Адреса электронной почты	
Контактные телефоны, номера телефонов справочных служб	
Режим и график работы	
МТО/МТБ (материально-техническое обеспечение/база) – перечень оборудования с фото	
Информация о деятельности учреждения МСЭ, включая филиалы (разделы «О нас», «МСЭ», «Реабилитация и абилитация»)	
Документы, необходимые для проведения МСЭ	
Порядок проведения МСЭ (НПА о порядке признания лица инвалидом (извлечения))	
НПА о порядке установления степени утраты проф. трудоспособности в результате несчастных случаев на производстве и проф. заболеваний (извлечения)	
НПА о порядке установления категории «ребенок-инвалид» (извлечения)	
Проведение МСЭ в электронном виде	
Бланк заявления на проведение МСЭ	
Порядок обжалования решений учреждения и действий (бездействий) должностных лиц учреждения, порядок приема претензий	
Форма заявлений на обжалование решений бюро, Главного бюро	
Региональные НПА по МСЭ и МСР	
Порядок разработки ИПРА (раздел «Реабилитация и абилитация»)	
Бесплатные услуги и ТСП (раздел «Реабилитация и абилитация»)	
Новости учреждения в актуальном состоянии (минимум, 4 публикации в год, не позднее февраля 2019) – разд. «Пресс-центр»	
Годовые отчеты по итогам работы (за 2016-2017-2018 гг, документы открываются. Если иное – указать, за какие года и др.отклонения) – раздел «Основные показатели деятельности»	
Информация о работниках учреждения МСЭ, включая филиалы, при их наличии (разделы «О нас», «Руководство», «Вакансии»)	
Руководитель и его заместители, руководители филиалов: ФИО, занимаемая должность	
Экспертные составы бюро: активные сноски на каждый состав – ФИО руководителя и персонала, номер кабинета/адрес, телефон и график работы	
Сведения о вакантных должностях (список вакансий + телефон отдела кадров или ответств.лица)	

¹ Основание выделения критериев – Приказ № 122ан от 28.02.2018 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности федеральных учреждений МСЭ, размещаемой на официальных сайтах федеральных учреждений МСЭ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Адреса и телефоны вышестоящих и контролирующих органов (раздел «О нас» или отдельные пункты меню)	
Органа исполнительной власти РФ (Министерство/Департамент/Управление труда и социальной защиты) ²	
Федерального бюро МСЭ ³	
Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор)	
Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор)	
Федеральной службы по труду и занятости (Роструд)	
Уполномоченного по правам человека	
Уполномоченного по правам ребенка	
Независимая оценка качества (НОК)	
Анкета НОК	
Отчеты о результатах	
План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества	
Общественный совет	
Общие сведения	
Положение об Общественном совете	
Приказы об утверждении состава Совета	
Члены Общественного совета	
План-графики работы по годам (план-графики на 2017, 2018, 2019 гг.)	
Протоколы заседаний (не менее 4 за год, с указанием даты заседания)	
Итоги – Отчеты о работе за 2017, 2018 гг. (документы открываются)	
Обратная связь (разделы «Контакты», «Дополнительная информация для граждан»)	
График приема граждан руководителем и иными уполномоченными лицами с указанием телефона и адреса электронной почты	
Порядок приема обращений граждан (через почту или на личном приеме)	
Возможность подать обращение/жалобу на сайте – ссылка активна, есть форма обращения с эл.почтой и телефоном обращающегося + возможность прикрепить документы	
Горячая линия, телефон доверия (call-центр)	
Вопросы-ответы	
Отзывы пациентов	
Удобство навигации, доступность документов⁴	
Карта сайта (оглавление с разделами, вываливающийся список подразделов)	
Поиск по сайту (есть «лупа», поиск активен)	
Версия для слабовидящих ⁵	
Аудио-«прослушивание» («ухо») появляется при открытии некоторых страниц)	
Распространенный открытый формат документов, возможность просмотра	
Грамотность, отсутствие ошибок	

Сокращения:

МСЭ – медико-социальная экспертиза

МСР – медико-социальная реабилитация

ИПРА – индивидуальная программа реабилитации (раздел «Реабилитация»)

ТСР – технические средства реабилитации (раздел «Реабилитация»)

² Приказ №59н от 29.01.2014.

³ Приказ №59н от 29.01.2014

⁴ Пункт 4-г Приказа №122ан: «иная информация, которая является обязательной в соответствии с законодательством РФ» - см. ст.13 ФЗ №8-ФЗ от 09.02.2009

⁵ Ст. 10 ФЗ №8-ФЗ от 09.02.2009

ФОРМА ОЦЕНКИ САЙТОВ ГБ МСЭ (октябрь 2019 г.)

Территория _____

Критерии оценки сайта ⁶	Да – 1 Нет – 0
Информация о деятельности учреждения МСЭ, включая филиалы (разделы «О нас», «МСЭ», «Реабилитация и абилитация»)	
НПА о порядке установления категории «ребенок-инвалид» (извлечения)	
Проведение МСЭ в электронном виде	
Бланк заявления на проведение МСЭ	
Форма заявлений на обжалование решений бюро, Главного бюро	
Региональные НПА по МСЭ и МСР	
Новости учреждения в актуальном состоянии (минимум, 4 публикации в год) – «Пресс-центр»	
Годовые отчеты по итогам работы (за 2016-2017-2018 гг, документы открываются. Если иное – указать, за какие года и др. отклонения) – раздел «Основные показатели деятельности»	
Информация о работниках учреждения МСЭ, включая филиалы, при их наличии (разделы «О нас», «Руководство», «Вакансии»)	
Сведения о вакантных должностях (список вакансий + телефон отдела кадров или ответств.лица)	
Адреса и телефоны вышестоящих и контролирующих органов (раздел «О нас» или отдельные пункты меню)	
Органа исполнительной власти РФ (Министерство/Департамент/Управление труда и социальной защиты) ⁷	
Федерального бюро МСЭ ⁸	
Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор)	
Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор)	
Федеральной службы по труду и занятости (Роструд)	
Уполномоченного по правам человека	
Уполномоченного по правам ребенка	
Независимая оценка качества (НОК)	
Анкета НОК	
Отчеты о результатах	
План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества	
Общественный совет	
Общие сведения	
Положение об Общественном совете	
Приказы об утверждении состава Совета	
Члены Общественного совета	
План-графики работы по годам (план-графики на 2017, 2018, 2019 гг.)	
Протоколы заседаний (не менее 4 за год, с указанием даты заседания)	
Итоги – Отчеты о работе за 2017, 2018 гг. (документы открываются)	
Обратная связь (разделы «Контакты», «Дополнительная информация для граждан»)	
График приема граждан руководителем и иными уполномоченными лицами с указанием телефона и адреса электронной почты	
Порядок приема обращений граждан (через почту или на личном приеме)	
Отзывы пациентов	

⁶ Основание выделения критериев – Приказ № 122ан от 28.02.2018 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности федеральных учреждений МСЭ, размещаемой на официальных сайтах федеральных учреждений МСЭ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

⁷ Приказ №59н от 29.01.2014.

⁸ Приказ №59н от 29.01.2014

СПИСОК РЕГИОНОВ ОХВАЧЕННЫХ ИССЛЕДОВАНИЕМ

1. Алтайский край	43. Приморский край
2. Амурская область	44. Псковская область
3. Архангельская область и Ненецкий АО	45. Республика Адыгея
4. Астраханская область	46. Республика Алтай
5. Белгородская область	47. Республика Башкортостан
6. Брянская область	48. Республика Бурятия
7. Владимирская область	49. Республика Дагестан
8. Волгоградская область	50. Республика Ингушетия
9. Вологодская область	51. Республика Калмыкия
10. Воронежская область	52. Республика Карелия
11. г. Москва	53. Республика Коми
12. г. Санкт-Петербург	54. Республика Крым
13. г. Севастополь	55. Республика Марий Эл
14. Еврейская АО	56. Республика Мордовия
15. Забайкальский край	57. Республика Саха (Якутия)
16. Ивановская область	58. Республика Северная Осетия -
17. Иркутская область	Алания
18. Кабардино-Балкарская Республика	59. Республика Татарстан
19. Калининградская область	60. Республика Тыва
20. Калужская область	61. Республика Хакасия
21. Камчатский край	62. Ростовская область
22. Карачаево-Черкесская Республика	63. Рязанская область
23. Кемеровская область	64. Самарская область
24. Кировская область	65. Саратовская область
25. Костромская область	66. Сахалинская область
26. Краснодарский край	67. Свердловская область
27. Красноярский край	68. Смоленская область
28. Курганская область	69. Ставропольский край
29. Курская область	70. Тамбовская область
30. Ленинградская область	71. Тверская область
31. Липецкая область	72. Томская область
32. Магаданская область	73. Тульская область
33. Московская область	74. Тюменская область
34. Мурманская область	75. Удмуртская Республика
35. Нижегородская область	76. Ульяновская область
36. Новгородская область	77. Хабаровский край
37. Новосибирская область	78. Ханты-Мансийский автономный
38. Омская область	округ
39. Оренбургская область	79. Челябинская область
40. Орловская область	80. Чеченская Республика
41. Пензенская область	81. Чувашская Республика
42. Пермский край	82. Чукотский автономный округ
	83. Ямало-Ненецкий АО
	84. Ярославская область

