

ФЕДЕРАЛЬНОЕ БЮРО
МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ
ЭКСПЕРТИЗЫ



САЙТЫ ГЛАВНЫХ БЮРО МСЭ: ИНФОРМАЦИОННАЯ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ДЛЯ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЦЕЛЕВЫХ ГРУПП

Москва, 2019



	Стр
ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ	3
ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ	4
ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАПОЛНЕННОСТИ САЙТОВ	6
НАВИГАЦИЯ И РАЗМЕЩЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ	7
ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УЧРЕЖДЕНИИ НА САЙТАХ ГБ МСЭ	8
ИНФОРМАЦИЯ О РАБОТНИКАХ УЧРЕЖДЕНИЯ	9
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	10
ИНФОРМАЦИЯ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ	11
ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ	13
НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА	14
КОНТРОЛИРУЮЩИЕ ОРГАНИЗАЦИИ	15
ПРИЛОЖЕНИЯ	
Приложение 1. Форма оценки сайтов ГБ МСЭ	16
Приложение 2. Список регионов, охваченных исследованием	18

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 информационной открытости и доступности для представителей целевых групп сайтов ГБ МСЭ.

Метод сбора информации и сроки

Интернет клиппинг. Анализ документов. Каждый сайт ГБ МСЭ анализировался в соответствии с Формой оценки сайтов (Приложение 1).

Сбор информации осуществлялся в период с 1 по 17 марта 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 при экспертной методической поддержке Центра гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика» в период с 18 по 31 марта 2019 г.

Контекст анализа результатов исследования

В феврале 2019 г. завершился процесс создания единой платформы всех сайтов ГБ МСЭ на площадке ФГБУ ФБ МСЭ. До этого каждый регион имел свою собственную площадку и сам определял дизайн и структуру наполнения сайта. С марта 2019 г. регионы перешли на единый стандарт в оформлении.

Задача первой волны мониторинга сайтов МСЭ – выяснить, насколько завершен этот процесс создания сайтов ГБ МСЭ на единой платформе, и выявить возможные расхождения в целях последующей оптимизации работы сайтов и повышения их доступности для целевых групп. Во второй половине 2019 года, в ходе проекта, будет проведена вторая волна мониторинга сайтов ГБ МСЭ.

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

- На сегодняшний день внешне почти все сайты ГБ МСЭ приведены в соответствие единым стандартам и готовы к работе. Исключение составляют сайты Чеченской Республики и Республики Коми, сохранившие собственный дизайн; сайты Калининградской и Калужской областей имеют неверную систему перенаправления; сайт Кемеровской области на момент исследования был заблокирован.

- Все проанализированные сайты ГБ МСЭ по навигации и размещению документов отвечают образцу, заданному сайтом ФГБУ ФБ МСЭ.

Различные аспекты, характеризующие удобство навигации и доступность документов, получили в ходе мониторинга самые высокие оценки: 97-100% сайтов отвечают основным требованиям к оформлению.

- 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).

Общий информационный блок – один из самых проработанных на сайтах ГБ МСЭ: его элементы полностью заполнены у 85-95% регионов.

Базовая информация о руководстве и экспертных составах учреждения заполнена практически на всех сайтах ГБ МСЭ: в 80-90% случаев.

Менее проработанным оказался блок «Вакансии» - он есть примерно у половины сайтов ГБ МСЭ.

Недостаточно внимания в общем информационном блоке уделено двум аспектам: наличие копии устава учреждения зафиксирована на 45% сайтов; материально-техническая база учреждения описана только в 8% случаев.

- Обратная связь – коммуникативный раздел сайтов, являющийся важнейшей характеристикой их доступности для целевых групп как обеспечивающий прямую связь граждан со службой. Блоку «Обратная связь» уделено много внимания: он имеется на 69% сайтов ГБ МСЭ.

Внимание к онлайн-способам коммуникации на сайтах ГБ МСЭ оказалось больше, чем к описанию способов личных обращений:

- Горячая линия, возможность подать обращение на сайте и получить ответы на вопросы – эти три онлайн-элемента проработаны достаточно хорошо (87-98% сайтов предоставляют эти возможности посетителям);
- График приема граждан руководителями и иными лицами, а также описание порядка приема обращений через почту или при личном приеме – эта информация встречается у двух третей сайтов ГБ МСЭ;
- Отзывы пациентов – наименее заполненный аспект обратной связи: присутствует в 13% случаев (у 11 регионов). Отзывы пациентов представлены в разделе меню «Благодарности».

- Блок информации непосредственно о деятельности ГБ МСЭ – услугах и порядке их получения, итогах работы и достижениях – заполнен надлежащим образом у 54% ГБ МСЭ.
 - Хорошо проработаны в этом блоке разделы общей информации о двух основных услугах – медико-социальной экспертизе, реабилитации и абилитации (в большинстве сайтов это отдельные разделы основного меню; они есть у 85-90% сайтов ГБ МСЭ).
 - Недостаточно проработанные элементы – новости в актуальном состоянии (есть у 63% сайтов), формы заявлений на проведение МСЭ и на обжалование решений бюро (зафиксированы на сайтах ГБ МСЭ в 43-45% случаев), проведение МСЭ в электронном виде (опция есть у трети сайтов ГБ МСЭ), годовые отчеты по итогам работы (минимум два отчета были отмечены у 23% сайтов ГБ МСЭ; на многих сайтах раздел «Отчеты о деятельности» отсутствует), НПА о порядке установления категории «ребенок-инвалид» и региональные НПА по медико-социальной экспертизе и реабилитации (зафиксированы на сайтах ГБ МСЭ в 10% случаев).
- Независимая оценка качества как раздел присутствует на 39% сайтов ГБ МСЭ.

Раздел «Независимая оценка качества» на сайтах ГБ МСЭ оформлен в виде активной ссылки 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, на сайтах нет.
- Блок связанный с деятельностью Общественного совета (комиссии) – оказался одним из наименее заполненных.

Наличие положения об Общественном совете/комиссии зафиксировано у 42% сайтов ГБ МСЭ, приказы об утверждении состава Совета/комиссии есть на сайтах ГБ МСЭ трети регионов, общие сведения об Общественном совете/комиссии – у 24% регионов, члены Общественного совета/комиссии указаны на сайтах ГБ МСЭ у каждого пятого региона.

Повсеместно незаполненными в марте 2019 г. были разделы: план-графики работы по годам, протоколы заседаний, отчеты о работе Общественных советов/комиссий (имеются менее чем на 10% сайтов).
- Раздел информации о вышестоящих и контролирующих организациях на момент старта единой платформы сайтов ГБ МСЭ является самым малозаполненным (2-7% ГБ МСЭ имеют на своих сайтах сведения о некоторых вышестоящих или контролирующих организациях).

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАПОЛНЕННОСТИ САЙТОВ

Форма оценки сайтов, по которой проходил анализ, приведена в Приложении 1. Перед проведением исследования она была утверждена ФГБУ ФБ МСЭ.

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

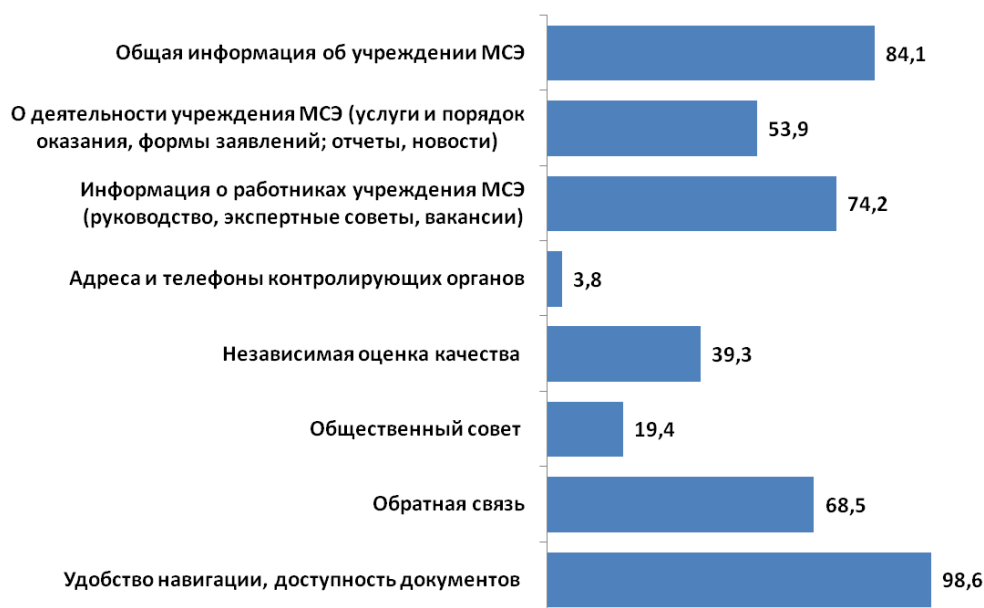
- Приказ Министерства труда и социальной защиты России № 122ан от 28.02.2018 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности федеральных учреждений МСЭ, размещаемой на официальных сайтах федеральных учреждений МСЭ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- 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 включает в себя 8 блоков. Каждый блок включает от 3 до 15 критериев оценки. Общее количество критериев оценки – 60.

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

Качество заполнения блоков сайтов на начальном этапе запуска новой платформы в марте 2019 г. выглядит следующим образом.

Диаграмма 1.
Оценка качества заполнения основных блоков сайтов ГБ МСЭ
(в % от общего количества сайтов ГБ МСЭ)

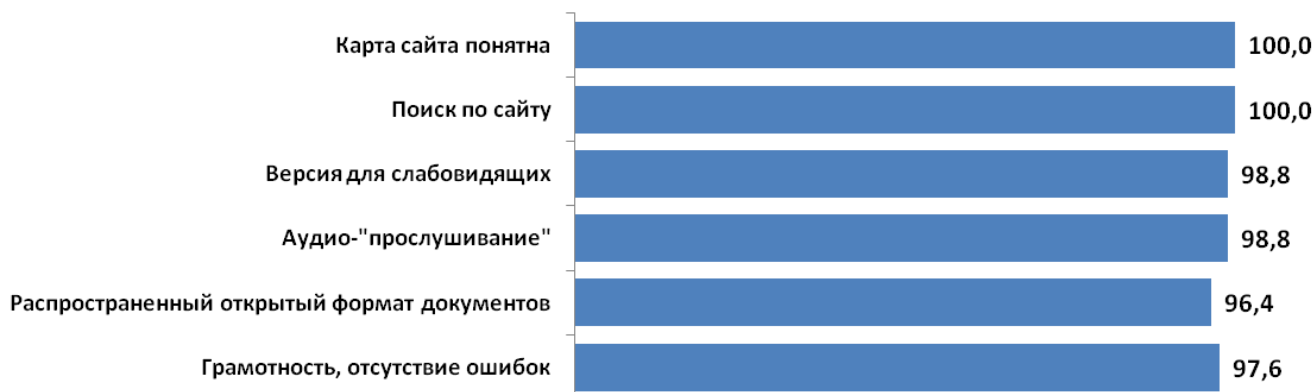


НАВИГАЦИЯ И РАЗМЕЩЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ

Общее представление о сайте создают понятность его интерфейса и структуры, грамотность заполнения, доступность размещенных документов, наличие обязательной опции, облегчающей поиск, и дополнительных возможностей для людей с ограниченными возможностями здоровья (которые составляют значимую долю потенциальных пользователей сайтов ГБ МСЭ).

Различные аспекты, характеризующие удобство навигации и доступность документов, получили самые высокие оценки в ходе мониторинга: 97-100% сайтов отвечают основным требованиям к оформлению. Тщательный подход к оформлению создает базу для доступности вновь созданных сайтов ГБ МСЭ.

Диаграмма 2.
Оценка сайтов по параметрам «Навигация и размещение документов»
(в % от общего количества сайтов ГБ МСЭ)



ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УЧРЕЖДЕНИИ НА САЙТАХ ГБ МСЭ

Общая информация об учреждении, представленная на сайте, олицетворяет собой «первый этаж» знакомства с ним. К ней относятся краткая характеристика учреждения с официально используемыми вариантами его названия, историческая справка, его структура, уставные документы и все возможные способы связи с учреждением. Наличие информации по этим вопросам на сайте представляет собой важный аспект информационной открытости и доступности учреждения.

Исследование показало, что общий информационный блок – один из самых проработанных на сайтах ГБ МСЭ: большинство его элементов заполнены у 85-95% регионов.

Пункт «История учреждения» раскрыт не у всех, но у большинства регионов: эта характеристика учреждения присутствует у 68% сайтов ГБ МСЭ.

Недостаточно проработанных элементов в общем информационном блоке два:

- Копия устава учреждения есть в разделе «Учредительные документы» у 45% сайтов. Возможно, она присутствует в большем количестве случаев, однако оказалась хорошо «спрятана» на вкладках сайта и труднодоступна для поиска.
- Материально-техническая база учреждения – с представлением важного оборудования для различных видов МСЭ – подробно описана в 8% случаев (Красноярский и Ставропольский края, республики Бурятия, Коми, Марий Эл, Мордовия, Самарская и Томская области, Чукотский АО).

Диаграмма 3.
Оценка заполненности блока «Общая информация об учреждении»
(в % от общего количества сайтов ГБ МСЭ)



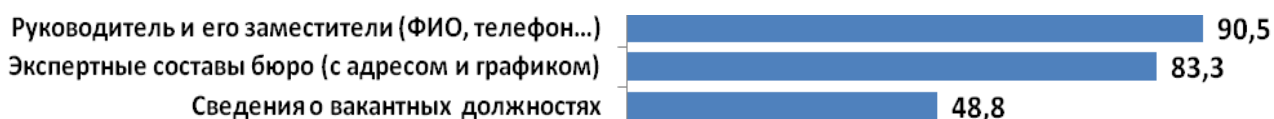
ИНФОРМАЦИЯ О РАБОТНИКАХ УЧРЕЖДЕНИЯ

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 базовые элементы информации о работниках учреждения заполнены практически на всех сайтах ГБ МСЭ: в 80-90% случаев.

Менее проработанным оказался блок «Вакансии» - он есть примерно у половины сайтов ГБ МСЭ.

Диаграмма 4.
Оценка заполненности блока «Информация о работниках учреждения»
(в % от общего количества сайтов ГБ МСЭ)



ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

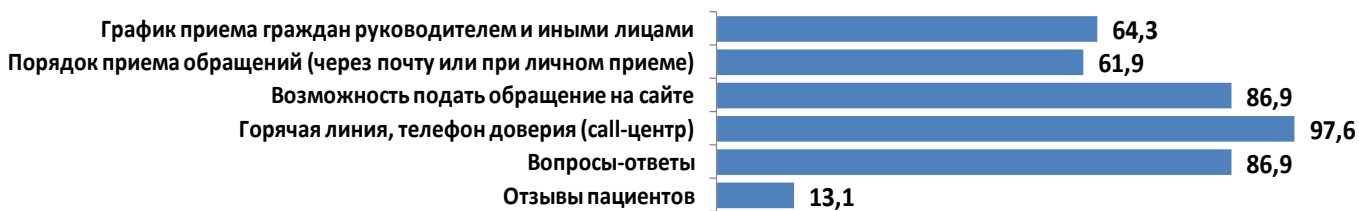
Обратная связь – неотъемлемый элемент любого сайта какой-либо организации. По количеству имеющихся вариантов обратной связи и по удобству пользования ими, во многом, судят об открытости учреждения.

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 представлены на сайтах ГБ МСЭ 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 проработаны достаточно хорошо (87-98% сайтов их имеют).
- График приема граждан руководителями и иными лицами, а также описание порядка приема обращений через почту или при личном приеме – эта информация встречается у двух третей сайтов ГБ МСЭ.
- Отзывы пациентов – наименее заполненный аспект обратной связи: присутствует в 13% случаев (у 11 регионов). Отзывы пациентов чаще представлены в разделе меню «Благодарности».

*Диаграмма 5.
Оценка заполненности блока «Обратная связь»
(в % от общего количества сайтов ГБ МСЭ)*



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.

Диаграмма 6.
**Оценка заполненности блока «Информация о деятельности учреждения»
(в % от общего количества сайтов ГБ МСЭ)**



Недостаточно проработанные элементы:

- Новости: новости в актуальном состоянии (не менее 6 публикаций за год, наличие публикаций за 2019 г.) есть у 63% сайтов ГБ МСЭ.
- Формы заявлений – на проведение МСЭ и на обжалование решений бюро – были зафиксированы на сайтах ГБ МСЭ в 43-45% случаев.
- Проведение МСЭ в электронном виде – эта опция есть у трети сайтов ГБ МСЭ.
- 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» отсутствует.
- НПА о порядке установления категории «ребенок-инвалид» есть на сайтах ГБ МСЭ в 11% случаев.
- Региональные НПА по медико-социальной экспертизе и реабилитации зафиксированы на сайтах ГБ МСЭ в 10% случаев.

В целом, такая неоднородная картина проработанности сайтов вполне объяснима: мониторинг был проведен в первый месяц запуска сайтов на единой платформе.

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

ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ (КОМИССИЯ)

Раздел «Общественный совет» (или 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.

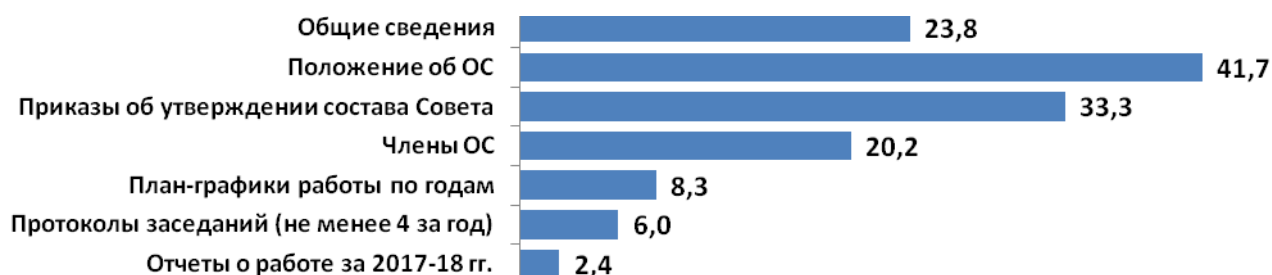
На момент мониторинга, в первый месяц запуска единой платформы сайтов ГБ МСЭ, раздел «Общественный совет/комиссия» был одним из наименее заполненных:

- Положение об Общественном совете (комиссии) – наличие зафиксировано у 42% сайтов ГБ МСЭ.
- Приказы об утверждении состава Совета - есть на сайтах ГБ МСЭ у трети регионов.
- Общие сведения об Общественном совете – есть на 24% сайтов.
- Члены Общественного совета – список приведен на пятой части сайтов.

Повсеместно незаполненными (менее 10% сайтов их имеют) являются разделы:

- план-графики работы по годам,
- протоколы заседаний советов (комиссий),
- отчеты о работе Общественных советов.

*Диаграмма 7.
Оценка заполненности блока «Общественный совет»
(в % от общего количества сайтов ГБ МСЭ)*



НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

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

Как раздел, описание независимой оценки качества присутствует на 39% сайтов ГБ МСЭ.

Раздел «Независимая оценка качества» на сайтах ГБ МСЭ оформлен в виде активной ссылки 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, на сайтах нет.

Диаграмма 8.
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 на момент старта единой платформы сайтов ГБ МСЭ является самой малозаполненной.

Указания на контролируемую организацию и ее контактов в отношении разных структур представлены на сайтах ГБ МСЭ следующим образом:

- органа исполнительной власти субъекта РФ – в 7% случаев (6 регионов);
- ФГБУ ФБ МСЭ – в 5% случаев (4 региона);
- ТО Росздравнадзора – в 5% случаев (4 региона);
- ТО Роспотребнадзора – в 4% случаев (3 региона);
- Уполномоченного по правам человека – в 4% случаев (3 региона);
- Уполномоченного по правам ребенка – в 1% случаев (1 регион);
- Федеральной службы по труду и занятости – в 1% случаев (1 регион).

Диаграмма 9.
Оценка заполненности блока «Контролирующие организации»
(в % от общего количества сайтов ГБ МСЭ)



ФОРМА ОЦЕНКИ САЙТОВ ГБ МСЭ

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

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

