

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

Социально значимый грантовый проект Всероссийского союза пациентов
«Бюро медико-социальной экспертизы и пациентское сообщество – развиваем взаимодействие»

Описание исследования



Авторы исследования

Исследование проведено Всероссийским союзом пациентов при организационной поддержке ФГБУ ФБ МСЭ и методической поддержке Центра «Социальная Механика» в рамках проекта «Бюро медико-социальной экспертизы и пациентское сообщество – развиваем взаимодействие», реализуемого с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов.

Цель исследования

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

Методика, период и охват исследования

Исследование проведено методом анализа документов. Каждый региональный сайт ГБ МСЭ анализировался в соответствии с Формой оценки сайтов, согласованной и утвержденной ФГБУ ФБ МСЭ.

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

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

- **5** блоков оценки.
- **3 -7** критериев оценки в каждом блоке.
- **29** критериев оценки (оценка шла по пунктам, которые в марте 2019 г. были заполнены менее чем у 2/3 сайтов).

Нормативно-правовые документы, лежащие в основе Формы анализа сайтов:

- 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».

Общая характеристика заполненности сайтов



- Внешне все сайты ГБ МСЭ приведены в соответствие стандартам и готовы к работе.
- Сайты Чеченской Республики и Республики Коми переведены на единую платформу ФГБУ ФБ МСЭ.
- Сайты Калининградской и Калужской областей, имевшие неверную систему перенаправления в марте 2019 г., в октябре работают на единой платформе.
- Сайт Кемеровской области, заблокированный на момент исследования в марте 2019 г., в октябре работает исправно.

Общая характеристика заполненности сайтов



- 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).

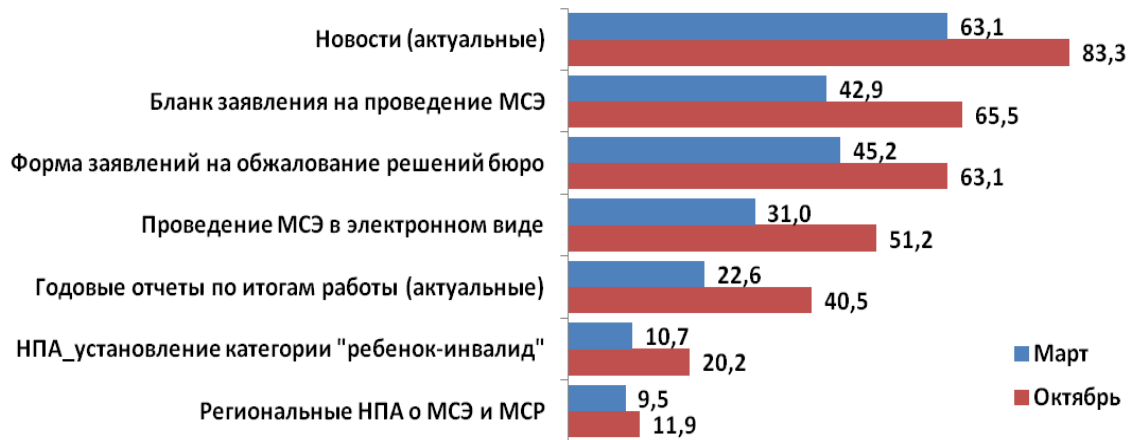
Информация о деятельности учреждения



Разделы информации о деятельности ГБ МСЭ на сайтах проработаны неодинаково.

- Основные услуги - МСЭ, реабилитация и абилитация проработаны хорошо (есть у 90% сайтов).
- **Новости** в актуальном состоянии: 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 – представленность на сайтах ГБ МСЭ увеличилась на 20%.

Диаграмма 1. Оценка заполненности отдельных позиций блока «Информация о деятельности учреждения» (в % от общего количества сайтов)

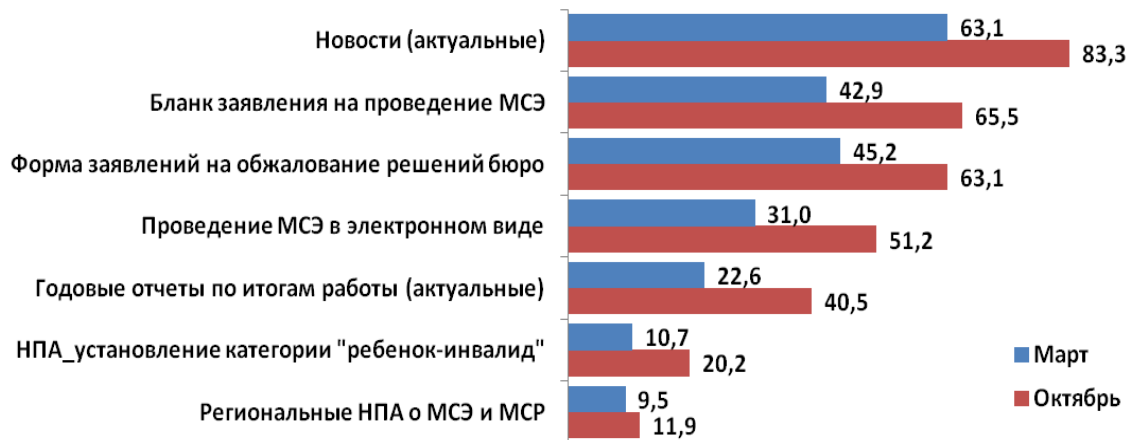


Информация о деятельности учреждения

Разделы информации о деятельности ГБ МСЭ на сайтах проработаны неодинаково.

- Проведение МСЭ в электронном виде – в марте 2019 г. эта опция была у трети сайтов, в октябре – у половины сайтов ГБ МСЭ.
- Годовые отчеты по итогам работы и НПА о порядке установления категории «ребенок-инвалид» – разделы заполняются, но остаются среди наименее представленных на сайтах.
- Региональные НПА по медико-социальной экспертизе и реабилитации – этот пункт не претерпел особых изменений – самый незаполненный.

Диаграмма 1. Оценка заполненности отдельных позиций блока «Информация о деятельности учреждения» (в % от общего количества сайтов)

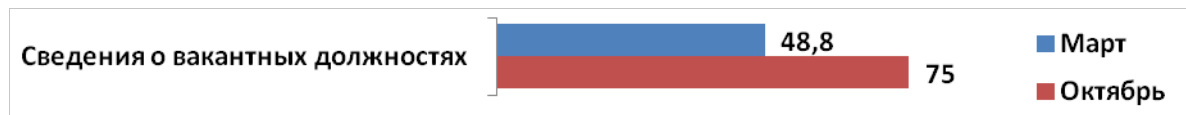


Информация о работниках учреждения



- Базовые элементы информации о работниках учреждения заполнены практически на всех сайтах ГБ МСЭ: в 90% случаев.
- Блок «Вакансии» - в марте 2019 г. единственный плохо проработанный, в октябре 2019 г. есть уже у 75% сайтов ГБ МСЭ (в 63 регионах).

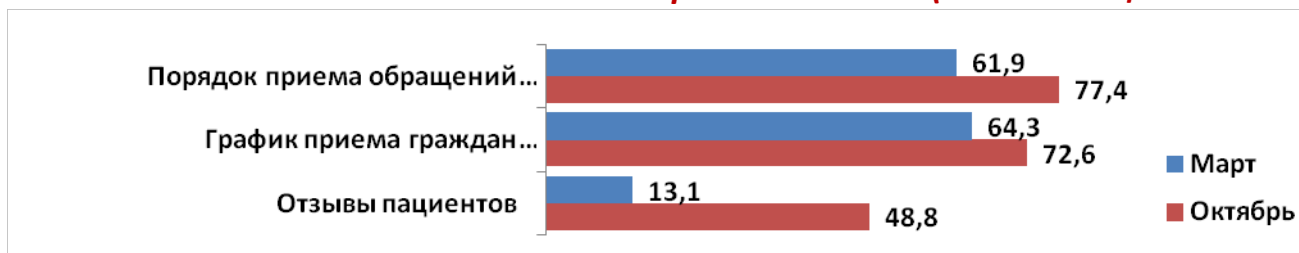
**Диаграмма 2. Оценка заполненности блока «Вакансии»
(в % от общего количества сайтов)**



Внимание к онлайн-способам коммуникации 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 (90-98% сайтов их имеют).
- График приема граждан руководителями и иными лицами, а также описание порядка приема обращений через почту или при личном приеме – в октябре 2019 г. доля сайтов ГБ МСЭ, где эти блоки заполнены, увеличилась до 73-77% МСЭ.
- 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)



Общественный совет



За полгода произошли существенные изменения в освещении работы общественных советов при ГБ МСЭ:

- Положение об Общественном совете (комиссии) – у 73% сайтов ГБ МСЭ.
- Приказы об утверждении состава Совета и сам состав - у половины регионов.
- Общие сведения об Общественном совете –на 44% сайтов.
- План-графики работы советов – 37% сайтов. Протоколы заседаний – 30% сайтов.
- Самым незаполненным остается раздел отчеты о работе Общественных советов.

**Диаграмма 4. Оценка заполненности блока «Общественный совет»
(в % от общего количества сайтов)**



Независимая оценка качества



В октябре 2019 г. внимание разделу «Независимая оценка качества» 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 есть 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)

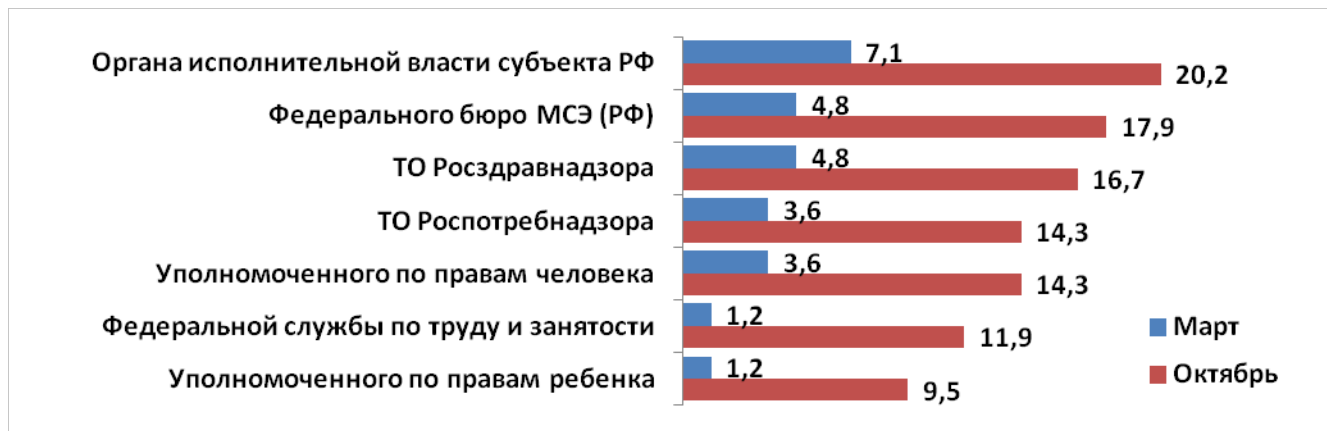


Контролирующие организации



Информация о вышестоящих и контролирующих организациях была и остается самой малозаполненной. Тем не менее, и этим разделам начинает уделяться больше внимания: если в марте 2019 г. отдельные позиции блока были заполнены в 2-7% сайтов, то в октябре – у 10-20% сайтов ГБ МСЭ.

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



Спасибо за внимание!
