



**МИНИСТЕРСТВО
ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ
ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРУД РОССИИ)**

Органы исполнительной власти
субъектов Российской Федерации в
сфере социальной защиты населения

ЗАМЕСТИТЕЛЬ МИНИСТРА

улица Ильинка, 21, Москва, ГСП-4, 127994
тел.: 8 (495) 870-67-00, факс: 8 (495) 870-68-71
E-mail: mintrud@mintrud.gov.ru

27.06.2023 № 28-4/10/В-9815

В соответствии с Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» Минтруд России осуществляет мониторинг формирования органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации условий для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания (далее – НОК), а также размещения информации о ее результатах на сайте bus.gov.ru.

В ходе реализации вышеуказанного закона Минтрудом России был осуществлен выборочный мониторинг сайтов 805 организаций социального обслуживания, в отношении которых проводилась НОК в 2021-2022 гг., на предмет наличия на сайтах данных организаций раздела по НОК, полноты, достоверности, доступности и актуальности информации о независимой оценке качества, а также технической возможности выражения гражданами мнений о качестве условий оказания услуг.

По итогам выборочно проведенного мониторинга сайтов организаций Минтруд России выявил следующие проблемы.

Раздел по НОК создан на официальных сайтах 74% организаций социального обслуживания. Требования по обеспечению полноты и достоверности информации

в части размещения результатов НОК соблюдаются в 61% организаций, в части актуальности размещаемой информации – в 35% организаций социального обслуживания (из числа вошедших в выборку). Только 26% организаций размещают на своих сайтах планы по устранению выявленных недостатков социального обслуживания. Обязательное требование предоставления технической возможности выражения гражданами мнений о качестве условий оказания услуг выполнено у 69% организаций.

Обеспечивают высокий уровень решения задачи по размещению информации по НОК 9 субъектов Российской Федерации (Вологодская область, Воронежская область, Липецкая область, Еврейская автономная область, Кабардино-Балкарская Республика, Краснодарский край, Хабаровский край, Республика Коми, Республика Мордовия,) – не менее 80% проанализированных организаций социального обслуживания, расположенных на территории региона, соблюдают требования по обеспечению полноты и достоверности размещаемой информации.

Как показал анализ, 2,6% рассмотренных организаций социального обслуживания не имеют собственных сайтов: в Ханты-Мансийском АО (4 организации), Чеченской Республике (3), Республике Тыва, Удмуртской Республике и Ямало-Ненецком АО (по 2 организации). В Мурманской, Омской, Пензенской, Сахалинской и Ульяновской областях, Ненецком АО, Республике Саха (Якутия) и Чувашской Республике выявлено по одной такой организации.

Наихудшие результаты по размещению информации по НОК продемонстрированы во Владимирской, Ленинградской, Магаданской областях, Карачаево-Черкесской Республике, Республике Дагестан, Республике Ингушетия, Республике Марий Эл, Республике Саха (Якутия), Удмуртской Республике, г. Москве.

Недостатки, связанные с размещением информации по НОК на сайтах организаций социальной сферы:

1. Сложность поиска и/или недоступность информации по независимой оценке качества.

В 22% проанализированных организаций отсутствует выделенный раздел НОК или информация по НОК размещена в неочевидных для пользователя местах (г. Москва, Чувашская Республика, Пермский и Алтайский края, Смоленская, Тульская, Тамбовская, Челябинская области).

Полностью отсутствует информация по НОК в 8% проанализированных организаций. Преобладает данная проблема на сайтах негосударственных организаций (АНО, Благотворительные фонды, ООО, НКО и т.п.), а также ИП.

2. Размещена неактуальная информация.

Лишь 30% организаций своевременно и в полном объеме актуализируют

данные на своих сайтах (размещают результаты НОК 2022 г. и планы на 2023 г.). Более 65% организаций социального обслуживания не обеспечивают размещение актуальных результатов независимой оценки качества.

Порядка 10% организаций не проверяют и не обновляют на своих сайтах (страницах) ссылки на результаты НОК на официальном сайте bus.gov.ru: имеющиеся ссылки либо не ведут на страницу конкретного учреждения, либо устарели, вследствие чего соответствующая информация становится недоступна для получателя услуг.

3. Не обеспечена в полной мере техническая возможность выражения мнений получателей услуг.

Так, вместо онлайн опроса размещена анкета для скачивания, которую после заполнения необходимо направить на электронную почту или даже заполнить и отправить в бумажном виде (Саратовская, Смоленская, Новосибирская, Ростовская, Курская, Пензенская области, Республика Марий Эл). Неактуальны ссылки/баннеры на опросы. Зачастую опросы, реализованные на основе Google-форм, не работают, переход по ссылке выдает ошибку. (Тверская, Амурская, Томская, Орловская области, Пермский край).

4. Отсутствие системности, комплексного и ответственного подхода при размещении информации.

Так, некоторые организации размещают результаты НОК и планы без указания даты, размещают проекты документов (не завизированные/не утвержденные планы, отчеты) (Пензенская, Рязанская области). Информация по НОК на одном сайте может содержаться в разных разделах, что затрудняет ее поиск.

Некоторые организации, имея 2 сайта (например, автономный и на портале профильного органа власти), по-разному их наполняют – на одном опрос, на втором результаты НОК (Саратовская область, Республика Татарстан). Для получения полной информации получателю услуги – посетителю сайта необходимо потратить время и неоправданные усилия.

Положительным является опыт субъектов, на сайтах (порталах) уполномоченных органов власти в сфере социальной защиты населения которых сформированы страницы/разделы подведомственных организаций или разработан единый шаблон сайтов региональных организаций социальной сферы. Среди таких регионов можно выделить: Брянскую, Волгоградскую, Вологодскую, Воронежскую области, Еврейскую АО, Забайкальский и Краснодарский край, Кабардино-Балкарскую Республику, Липецкую область, Нижегородскую область, Республику Башкортостан, Республику Калмыкия, Республику Коми, Республику Татарстан.

Также можно отметить использование современных инструментов и

технологий для облегчения доступа граждан к информационным ресурсам, например, размещая на сайте QR-коды, баннеры на прохождение опроса.

Учитывая изложенное, Минтруд России просит субъекты провести работу по актуализации сайтов социальных организаций в части размещения информации о независимой оценке качества **в срок до 30 июля 2023 года** и о проделанной работе письменно проинформировать Минтруд России в установленном порядке, а также по адресу электронной почты: YarovayaNS@mintrud.gov.ru.

Е.В. Мухтиярова



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 348CA4A80E5F91D2990840A4177BE6CB

Владелец **Мухтиярова Елена Вячеславовна**

Действителен с 05.08.2022 по 29.10.2023