# Протокол заседания Общественного совета при Минтруде России № 4 от 22 мая 2019 г.

## «Протокол заочного заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы при Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 мая 2019 года № 4»

О результатах независимой оценки качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социально экспертизы, проведенной в 2018 г., и предложениях по улучшении их деятельности

I. Отчет организации-оператора ООО «Нови», осуществлявшего сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее – бюро МСЭ) в 2018 г., и материалы, подготовленные Департаментом по делам инвалидов Минтруда России, членами Совета рассмотрены, проанализированы количественные значения показателей оценки качества. Сбор информации в основном осуществлялся в соответствии с нормативными правовыми актами о независимой оценке качества:

* организация-оператор ООО «Нови» выбрана на основе конкурсных процедур и выполняла работу по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с государственным контрактом;
* информация собрана по 42 бюро МСЭ, включенных в перечень организаций для проведения независимой оценки качества, по показателям, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н;
* проведен опрос получателей услуг в бюро МСЭ по анкете в соответствии с рекомендуемым образцом (приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н).

II. По итогам рассмотрения и анализа соответствующих документов Совет сформировал следующие заключения (рекомендации):

1. Утвердить количественные результаты независимой оценки качества в отношении бюро МСЭ, проведенной в 2018 г., (приложение к настоящему протоколу).
2. Рекомендовать Департаменту по делам инвалидов Минтруда России при подготовке планов организаций по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества:

2.1. Обратить особое внимание на бюро МСЭ, которые по отдельным показателям получили не более 60 баллов (из возможных 100 баллов).

2.2. Предусмотреть в планах организаций мероприятия, направленные на устранение недостатков, по следующим направлениям:

* привести содержание и форму представления информации на своих официальных сайтах и в помещениях учреждений медико-социальной экспертизы в соответствии с приказом Минтруда России от 28 февраля 2018 г. № 122ан, в частности создание на официальном сайте разделов «О материально-техническом оснащении федерального учреждения медико-социальной экспертиз», «Часто задаваемы вопросы», обеспечение на официальном сайте технической возможности выражения мнения граждан о качестве оказания услуг, размещение копии устава учреждения. Обеспечить поддержание информации в актуальном состоянии;
* принять меры по обеспечению условий доступности для инвалидов федеральных учреждений медико-социальной экспертизы (провести мероприятия по оборудованию территорий, прилегающих к учреждениям, и их помещений с учетом доступности для инвалидов);
* организовать обучение специалистов-экспертов по предупреждению конфликтных ситуаций в деятельности специалистов с учетом соблюдения этико-деонтологических принципов процедуры медико-социальной экспертизы;
* принять меры по своевременному предоставлению услуги по проведению медико-социальной экспертизы гражданам в соответствии с записью на прием к специалистам;
* другие мероприятия по конкретным недостаткам, выявленным в ходе независимой оценки в отдельных организациях.
1. Обратить внимание Департамента по делам инвалидов Минтруда России, как заказчика работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг:

1) на недостаточно конкретное описание в отчете оператора за 2018 год выявленных проблем и недостатков в работе бюро МСЭ, конкретных мнений граждан о качестве условий получения услуг, недостаточное обоснование высоких значений показателей и объяснение причин низких значений показателей  по ряду бюро МСЭ.

 2) на необходимость дополнений в техническое задание организации-оператору по сбору информации на 2019 г. по конкретизации содержания работы оператора и соответственно отчета оператора, его обязательному участию в заседании Совета при рассмотрении результатов оценки качества; по возможному участию членов Совета в сборе и обобщении информации о качестве условий оказания услуг бюро МСЭ.

3) на обязательное приглашение для участия в заседании Совета при рассмотрении итогов оценки качества руководителей бюро МСЭ (получившие наибольшее и наименьшее количество баллов по показателям оценки качества).

1. Уполномоченным должностным лицам Департамента по делам инвалидов Минтруда России согласно приказу Минтруда России от 28 апреля 2018 г. № 289 разместить информации о результатах независимой оценки качества на официальном сайте bus.gov.ru.

Заместитель председателя Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы при Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации

И.В. Галл-Савальский