



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

Органы исполнительной власти  
субъектов Российской Федерации в  
сфере социальной защиты населения

(по списку)

**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

26.09.2022 № 28-3/10/В-13004

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Во исполнение пункта 2 перечня поручений Президента Российской Федерации от 28 января 2017 г. № Пр-161, а также в целях осуществления контроля за полнотой и достоверностью информации, размещаемой на сайте bus.gov.ru о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания (далее – НОК), Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации направляет информацию по результатам мониторинга планов по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК по итогам ее проведения, и о размещении публичных отчетов высших должностных лиц субъектов Российской Федерации о результатах НОК в 2021 году.

Приложение: на 8 л. в 1 экз.

Е.В. Мухтиярова



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 348CA4A80E5F91D2990840A4177BE6CB  
Владелец **Мухтиярова Елена Вячеславовна**  
Действителен с 05.08.2022 по 29.10.2023

## **О планах организаций социального обслуживания субъектов Российской Федерации по устранению выявленных недостатков в ходе проведения независимой оценки качества оказания услуг по итогам 2021 года**

Анализ выявленных недостатков, отраженных в планах мероприятий *по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»*, показывает ряд укрупненных проблем, связанных с обеспечением открытости и доступности информации об организации. В структуре мероприятий, направленных на их решение:

отсутствует или не актуализирована информация на стендах/сайтах в соответствии с установленными требованиями;

имеются проблемы с обеспечением полноты и работоспособности дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг на сайтах организаций;

отсутствует и/или не актуализируется раздел «Часто задаваемые вопросы» и формы обратной связи/подачи обращения;

в отдельных регионах (Республика Тыва, Калининградская область) продолжается работа по формированию сайтов организаций социального обслуживания, несмотря на то, что наличие сайта и его наполненность является одним из условий обеспечения качества предоставления услуг и входит в структуру оценки в рамках НОК уже более 7 лет.

Среди мероприятий, запланированных к реализации в организациях социального обслуживания в субъектах Российской Федерации отмечаются неформальные подходы, направленные на решение существующих проблем в комплексе. Так, в ряде регионов в перечень мероприятий по критерию включаются дополнительные меры по повышению открытости организации, не закреплённые напрямую в обязательных показателях НОК.

Например, в Кабардино-Балкарской Республике предусмотрен ряд мер, направленных на повышение открытости сведений об организациях социального обслуживания, связанных с развитием различных форм коммуникации с гражданами-получателями услуг, формированием положительного имиджа социальной сферы, расширением каналов связи (распространение буклетов, брошюр, рекламных визиток, в местах общественного пользования; проведение информационно-разъяснительной работы с населением, информирование населения о предоставляемых учреждением социальных услугах посредством печатных изданий СМИ, а также путем привлечения волонтерских объединений; информирование граждан и потребителей услуг, обеспечение их актуальной информацией посредством проведения «дней открытых дверей», «круглых столов», публикаций и выступлений в СМИ).

Информирование планируется проводить через социальных работников, заведующих структурными подразделениями, администрации сельских поселений и муниципальных районов.

В Иркутской, Липецкой и Омской областях проводятся рекламные кампании о предоставляемых услугах в СМИ, в социальных сетях.

В Ростовской области проводится специализированное обучение по изучению нормативных правовых актов по ведению официального сайта и оформлению стендов учреждений. В Ивановской, Иркутской и Новгородской областях проводятся дополнительные опросы, изучение мнений получателей услуг о причинах их неудовлетворенности.

Ряд регионов разрабатывает меры, направленные на поддержание высокого уровня условий оказания услуг (99,8-100 баллов) даже в тех случаях, если недостатки не выявлены - Архангельская область, Волгоградская область, Республика Татарстан, Кабардино-Балкарская Республика.

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» количество выявленных проблем и недостатков за три года находится на одном уровне.

К основным проблемам, выявленным по итогам НОК в 2021 году, можно отнести: график работы организации, график прихода социального работника на дом, своевременность и общее время ожидания предоставления услуг, а также общее восприятие условий комфортности получателями услуг и их удовлетворенность.

В сравнении, например, с 2019<sup>1</sup> годом отмечается снижение потребности в закупках мебели и оборудования, но при этом в мероприятиях все чаще встречаются проблемы, обусловленные ростом потребностей в более высоком качестве условий оказания услуг (обустройство бассейна, оборудование тренажерных залов, помещений для проведения занятий по интересам с соответствующим оснащением, и пр.).

Самая распространенная группа проблем, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества, связана с обеспечением в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в соответствии с *критерием 3 «Доступность услуг для инвалидов»*.

Структура выявленных недостатков практически не меняется по годам. Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

На первом месте - отсутствие или недоступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, а также отсутствие оборудованных входных группы пандусами, поручней, расширенных дверных проемов.

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников» удельная доля выявленных недостатков повысилась по сравнению с 2020 годом и выросла вдвое по сравнению с 2019 годом. Наиболее распространенные проблемы и недостатки зафиксированы в части несвоевременной и/или некачественной подготовки ответов на обращения граждан и в части соблюдения работниками

---

<sup>1</sup> 2020 год не взят для сравнения в связи со спецификой периода пандемии и особенностями проведения НОК в данном году

принципов профессиональной служебной этики и общей культуры общения с получателями услуг.

Урегулирована в 2021 году проблема укомплектованности кадрами, составлявшая пятую часть в структуре выявленных недостатков в 2018 году.

В то же время проявились ряд иных проблем, в частности обеспечения достаточного уровня доброжелательности и вежливости.

Для решения проблем по данному критерию основной формой проводимых мероприятий традиционно является обучение сотрудников, осуществляющих контакт с получателями услуг в дистанционных формах, в части соблюдения этических норм, доброжелательности и вежливости. В ряде регионов проводится проверка знания Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания, проводятся тематические встречи и беседы с психологами, представителями духовенства, специалистами по развитию коммуникативных навыков, направленные на формирование внутренней корпоративной культуры и этики общения с получателями социальных услуг (Кабардино-Балкарская Республика, Владимирская, Тульская области и др.).

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» выявление проблем также не носит содержательного характера – происходит формальная фиксация достигнутого уровня значений удовлетворенности. К одной из причин получения тех или иных результатов лишь в одном из субъектов Российской Федерации отнесли отсутствие проведения на постоянной основе изучения мнения посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации с учетом содержания и конкретных аспектов сформированного отношения получателей услуг (Брянская область).

### ***Общие проблемы разработки планов***

#### 1. Некорректная формулировка проблемы:

вместо формулировки выявленных проблем-недостатков сразу ставится задача по их устранению, информация дублируется в разделах «Выявленные недостатки» и «Меры по устранению выявленных недостатков», не дающие корректного понимания сути выявленной проблемы;

использование в качестве формулировки проблемы наименование показателя НОК;

формулировка «соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» или «информационная открытость» в поле «Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организаций» декларируют соответствие установленным требованиям, но на их основе невозможно корректно разработать меры по устранению незафиксированных недостатков (Иркутская область, Еврейская автономная область);

формулировки, не имеющие в себе конкретного описания недостатков, но содержащие уже указание по дальнейшей работе без конкретизации ее содержания:

«Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг», «Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами» (Кемеровская область, Свердловская область), «Улучшить информационное обеспечение получателей услуг о предоставляемых услугах» (Липецкая область), «Отсутствие полной и актуальной информации на информационном стенде в помещении организации» (Республика Дагестан) и т.п.

2. Некорректное заполнение плана:

отсутствие фиксации проблемы при наличии в плане мероприятий по их устранению (Кабардино-Балкарская Республика);

фиксация критерия в плане при отсутствии выявленных недостатков и запланированных мероприятий (Иркутская область, Республика Карелия, Тамбовская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра);

3. Некорректное отнесение проблемы к критерию:

преимущественно в критерии 1 «Открытость и доступность информации об организациях» вместо критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов»:

обновить тактильными пиктограммами с символическими изображениями вида деятельности, указаниями действия или назначения помещения (Кабардино-Балкарская Республика);

улучшить ситуацию с недостаточно развитой доступностью среды для людей с ОВЗ (Брянская область).

В то же время необходимо отметить такую распространенную проблему, как отсутствие альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению, доработка версии сайта для слабовидящих. Включают ее в комплекс задач, решаемых в рамках критерия 1 «Открытость и доступность информации об организациях», целая группа регионов (Архангельская область, Тамбовская область, Томская область, Самарская область).

В целом регионы планируют мероприятия, распределенные в течение года, следующего за отчетным, или даже на период до 2-х лет (в случаях, связанных с продолжительным сроком реализации мероприятий).

По 11 организациям социального обслуживания из 6 регионов (Еврейская автономная область, Псковская область, Республика Татарстан, Ростовская область, Свердловская область, Челябинская область) по итогам 1 квартала 2022 года, отсутствовала информация о статусе выполнения мероприятий, запланированных к проведению до истечения отчетного 2021 года.

Системную работу по контролю и мониторингу исполнения планов и размещению информации о выполнении запланированных мероприятий на 2022 год ведут не более четверти организаций социального обслуживания (25,5%). Так, по итогам 1 квартала 2022 года было выполнено лишь 35,5% запланированных мероприятий, из них более половины (55%) без опозданий и 20% с незначительными задержками (в пределах 20 дней от запланированной даты). По 64,5% мероприятиям сведений об их выполнении не было представлено своевременно.

## **Итоги проведенного мониторинга информации о размещении публичных отчетов высших должностных лиц субъектов Российской Федерации о результатах НОК в 2021 году**

Основной формой внутреннего контроля и инструментом управления развитием социальной сферы на уровне субъектов Российской Федерации является представление высшим должностным лицом субъекта Российской Федерации публичного отчета о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы и принимаемых мерах по совершенствованию их деятельности в законодательный орган государственной власти субъекта Российской Федерации.

По результатам рассмотрения данного отчета законодательным органом субъекта Российской Федерации принимается решение, содержащее рекомендации высшему должностному лицу по улучшению организации работы соответствующих организаций. Для обеспечения принципа открытости независимой оценки качества и ее результатов публичный отчет размещается на официальном сайте высшего должностного лица и Едином портале НОК – сайте bus.gov.ru.

Анализ содержания информации о публичных отчетах, размещенной на сайте bus.gov.ru, показал, что фактически все меньшее число субъектов Российской Федерации размещают публичные отчеты. Если в 2018 г. и 2019 г. на сайте 76 и 74 субъекта Российской Федерации соответственно разместили информацию о публичных отчетах, то в 2020 г. таких субъектов было уже менее половины 34 субъекта Российской Федерации, а в 2021 г. – только 18 субъектов Российской Федерации.

Кроме того, отмечается тенденция размещения недостоверной информации по публичным отчетам, что ведет к искажению статистических данных, которые отражаются на сайте bus.gov.ru, т.е. в соответствующем разделе сайта bus.gov.ru такие регионы размещают не публичные отчеты согласно установленным требованиям и порядку, а иные материалы и документы, не имеющие отношения к данному разделу.

Анализ содержания и сформированных выводов по результатам представления публичных отчетов перед законодательным собранием в регионах показал следующее.

В ряде регионов в решении законодательных органов по итогам рассмотрения публичных отчетов отмечается позитивное значение и роль системы НОК, как института взаимодействия власти и гражданского общества, инструмента выявления ожиданий и интересов граждан в сфере получения услуг, проблем в работе организаций социальной сферы, что особенно важно в условиях приоритета повышения клиентоцентричности государства.

В этой связи законодательными собраниями регионов рекомендуется активизировать информационную работу среди населения о функционировании системы НОК и о возможности выражения гражданами собственного мнения о работе учреждений, которое будет учитываться в составе ответов опрошенных респондентов при проведении независимой оценки качества (например, Краснодарский и Красноярский края, Московская, Псковская и Челябинская области).

По итогам выявленных в ходе проведения НОК недостатков в работе

организаций социальной сферы, информация о которых прозвучала в публичных отчетах, законодательным собранием чаще всего рекомендуется главе региона в большей части организовать/активизировать/продолжить работу по следующим основным направлениям:

- более широкое и современное обеспечение информационной открытости организации о своей деятельности, размещение полной и актуальной информации на сайте организации, в том числе в соответствии с законодательными и другими нормативно-правовыми актами Российской Федерации об открытости организаций;

- устранение недостатков, связанных с организацией сайтов с точки зрения дизайна и возможность использования (например, Краснодарский край, Брянская область);

- обеспечение доступности услуг для инвалидов и других маломобильных граждан, в том числе установка пандусов, оборудование входных групп, санитарных комнат и т.д. (например, Ивановская, Курская, Московская, Омская и Челябинская области);

- развитие персонала организаций социальной сферы: рекомендации по психологической адаптации и специальной помощи работникам учреждений при профессиональном выгорании; по организации стажировок и распространению лучших практик по взаимодействию персонала с получателями услуг (например, Томская область); по профессиональному обучению и повышению компетентности персонала, привлечению молодых и квалифицированных кадров (например, Краснодарский край, Воронежская, Калининградская, Курская, Липецкая, Мурманская, Ростовская области);

- формирование дружественного взаимодействия работников учреждений и получателей услуг, стажировки персонала, семинары по вопросам соблюдения этики, распространение лучших практик по обеспечению доброжелательного климата в организации (например, Алтайский край, Кабардино-Балкарская Республика, Республика Коми, Смоленская, Томская, Тульская области);

- повышение уровня комфортности в учреждениях, совершенствование режима работы учреждений, материально-технического обеспечения, в том числе обеспечение оборудованием, проведение ремонтных работ помещения;

- обеспечение контроля за выполнением планов по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК (например, Ивановская область).

Подготовка публичного отчета, его представление законодательному собранию и принятие грамотного решения по итогам его рассмотрения характеризуют вовлеченность и ответственность как исполнительной, так и законодательной власти, за развитие социальной сферы в регионе, состояние которой является важным показателем деятельности органов власти.

Отрицательная динамика в размещении публичных отчетов на сайте bus.gov.ru за последние два года вызывает озабоченность качеством организации внутреннего контроля на уровне субъектов и требует усиления координации выполнения этой задачи в рамках НОК.

При этом, в связи с принятием Федерального закона от 21.12.2021 г. № 414-ФЗ «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах

Российской Федерации», который с 2023 г. вносит изменение в Федеральный закон «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов власти субъектов Российской Федерации» статус публичных отчетов о результатах независимой оценки качества несколько изменяется (статья 36).

С 2023 г. предусмотрено включение информации о результатах НОК и принимаемых мерах по совершенствованию деятельности организаций в состав ежегодного комплексного отчета о результатах деятельности высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации. В информацию о результатах НОК, как и прежде, включается информация об учреждениях, учредителями которых является субъект Российской Федерации и муниципальные образования соответствующего субъекта.

**Субъекты Российской Федерации, разместившие публичный отчет по итогам НОК в 2019–2021 годах на официальном сайте bus.gov.ru**

	2019г.	2020г.	2021г.
1	Алтайский край	Алтайский край	Алтайский край
2	Белгородская область	Амурская область	Брянская область
3	Брянская область	Архангельская область	Курская область
4	Волгоградская область	Белгородская область	Иркутская область
5	Вологодская область	Брянская область	Республика Карелия
6	Воронежская область	Забайкальский край	Республика Татарстан
7	г. Севастополь	Иркутская область	Ростовская область
8	Ивановская область	Кабардино-Балкарская Республика	Саратовская область
9	Иркутская область	Калужская область	Хабаровский край
10	Кабардино-Балкарская Республика	Костромская область	Калужская область
11	Калининградская область	Краснодарский край	Ульяновская область
12	Кемеровская область	Курская область	Омская область
13	Кировская область	Мурманская область	Оренбургская область
14	Костромская область	Новосибирская область	Республика Бурятия
15	Краснодарский край	Омская область	Тюменская область
16	Красноярский край	Орловская область	Ямало-Ненецкий АО
17	Курская область	Республика Алтай	Ярославская область
18	Липецкая область	Республика Бурятия	Республика Алтай
19	Магаданская область	Республика Карелия	
20	Московская область	Республика Коми	
21	Мурманская область	Республика Марий Эл	
22	Ненецкий автономный округ	Республика Татарстан	
23	Нижегородская область	Ростовская область	
24	Новгородская область	Саратовская область	
25	Новосибирская область	Смоленская область	
26	Омская область	Тамбовская область	
27	Оренбургская область	Тульская область	
28	Орловская область	Ханты-Мансийский АО	
29	Пермский край	Ямало-Ненецкий АО	
30	Приморский край	Ярославская область	
31	Псковская область		
32	Республика Алтай		
33	Республика Башкортостан		
34	Республика Бурятия		
35	Республика Дагестан		

	<b>2019г.</b>	<b>2020г.</b>	<b>2021г.</b>
36	Республика Ингушетия		
37	Республика Карелия		
38	Республика Коми		
39	Республика Марий Эл		
40	Республика Мордовия		
41	Республика Татарстан		
42	Республика Тыва		
43	Республика Хакасия		
44	Ростовская область		
45	Саратовская область		
46	Свердловская область		
47	Ставропольский край		
48	Тамбовская область		
49	Томская область		
50	Тульская область		
51	Тюменская область		
52	Удмуртская Республика		
53	Ульяновская область		
54	Ханты-Мансийский АО		
55	Челябинская область		
56	Чеченская Республика		
57	Ямало-Ненецкий АО		
58	Ярославская область		