# Информация от 7 февраля 2017 г.

## «Отчет о выполнении социологического исследования удовлетворенности граждан качеством предоставления государственной услуги по медико-социальной экспертизе»

В 2016 году Минтрудом России (Департаментом по делам инвалидов) был принят отчет по результатам исполнения государственного контракта от 18 октября 2016 г. № 16-К-13-243 на оказание услуг по подготовке и проведению репрезентативных социологических исследований удовлетворенности граждан качеством предоставления государственной услуги по медико-социальной экспертизе, выполненный Обществом с ограниченной ответственностью Научно-технический центра «Перспектива» (г. Тюмень).

В ходе проведения указанного социологического исследования осуществлена оценка уровня удовлетворенности получателей качеством предоставления услуги по проведению медико-социальной экспертизы, характеризующейся следующими критериями: возможность получения полной, актуальной и доступной информации о порядке предоставления услуги; соблюдение сроков предоставления услуги; предоставление возможности получения услуги в электронном виде; достоверность информации о ходе предоставления услуги; наглядность информации об административных процедурах; удобство и доступность получения информации о порядке предоставления услуги; другие вопросы, отражающие удовлетворенность качеством предоставления услуги.

В целях максимально объективного проведения исследования, учета оценок и рекомендаций общественного мнения, к проведению социологического исследования привлекались региональные отделения общероссийских общественных организаций инвалидов.

Проведение социологическое исследования запланировано в течение пяти лет во всех субъектах Российской Федерации, начиная с 2016 года.

В 2016 году в проводимом исследовании приняли участие 7830 респондентов – жители 17 регионов Российской Федерации:

1. Белгородская область;
2. Брянская область;
3. Владимирская область;
4. Воронежская область;
5. Ивановская область;
6. Калужская область;
7. Костромская область;
8. Курская область;
9. Липецкая область;
10. Московская область;
11. Орловская область;
12. Рязанская область;
13. Смоленская область;
14. Тамбовская область;
15. Тверская область;
16. Тульская область;
17. Ярославская область.

В ходе проведения социологического исследования было выявлено следующее.

В абсолютном большинстве регионов сроки предоставления государственной услуги в бюро медико-социальной экспертизы не превышают одного месяца с даты подачи заявления.

Так, более 95% респондентов Тамбовской, Брянской, Воронежской, Белгородской Владимирской, Липецкой и Тульской отмечают, что срок предоставления услуги по МСЭ с даты подачи ими заявления не превысил одного месяца. Соблюдение сроков предоставления услуги по МСЭ отмечают 80,5% респондентов Ивановской области. Исключение составляет Тверская область, в которой высока доля респондентов, указавших на ожидание услуги более одного месяца (42%).

По результатам проведенного исследования было выявлено, что наименьше время ожидания в очереди для проведения медико-социальной экспертизы (менее 15 минут) потратили респонденты Калужской, Брянской, Липецкой, Московской и Смоленской областей. Опрошенные из Курской области, как правило, были вынуждены ожидать приёма более 30 минут (85%).

Явных корреляционных связей и влияния ожиданий от целей обращения в бюро МСЭ с общей оценкой респондентами качества услуги по МСЭ, установлено в ходе исследования не было, однако, можно отметить, что граждане, которым по результатам освидетельствования группа инвалидности была снижена (44%), отмечали, что в очереди они проводили несколько больше времени (от 15 до 30 минут) и 43% - более 30 минут.

Основной целью обращения опрошенных в бюро медико-социальной экспертизы в ходе проведенного исследования явилось установление либо продление ранее установленной инвалидности (78% респондентов).

Большинству респондентов, обратившихся в учреждение медико-социальной экспертизы с указанной целью, была подтверждена инвалидность: 63% продлена и 30% установлена. Не выявлено оснований для установления инвалидности у 5% респондентов.

Респонденты вне зависимости от цели обращения в учреждение довольно высоко оценивают корректность и вежливость специалистов учреждения при прохождении медико-социальной экспертизы (95% опрошенных дали положительные оценки данному критерию). Только 5% опрошенных остались не удовлетворены этикой поведения специалистов.

Более 90% опрошенных отметили корректность и вежливость специалистов бюро МСЭ при предоставлении услуги по проведению МСЭ.

Исключение составили респонденты Тверской области, на долю которой пришлось 30,9% отрицательных оценок всех опрошенных в регионе.

При этом было выявлено, что оценка корректности общения специалистов бюро при предоставлении услуги по МСЭ во многом определяется результатом освидетельствования опрошенных.

Так, среди респондентов, которым установлена (96%), продлена (96%) группа инвалидности, а также определен процент утраты профессиональной трудоспособности (94%) выше доля тех, кто указывает на вежливое обращение специалистов с посетителями бюро, чем среди респондентов, которым отказано в инвалидности и не был определён процент утраты профессиональной трудоспособности.

Результаты данного социологического исследования также направлены для ознакомления членов Общественного совета при Минтруде России.

Также Департаментом направлены письма в главные бюро медико-социальной экспертизы тех субъектов Российской Федерации, в которых социологическое исследование было проведено в 2016 году, с целью изучения его результатов и представления в Минтруд России предложений по совершенствованию работы по указанным вопросам.

В настоящее время Департаментом осуществляется подготовка технического задания на оказание услуг по подготовке и проведению репрезентативных социологических исследований удовлетворенности граждан качеством предоставления услуги по МСЭ в следующих 17 субъектах Российской Федерации, на реализацию указанного мероприятия в государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011-2020 годы, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 01.12.2015 г. № 1297, заложены средства в размере 1 млн. руб.