



№ _____

На № _____

от _____

**Руководителям органов
управления образованием
исполнительных комитетов
муниципальных образований
Республики Татарстан**

Уважаемые руководители!

Направляем вам для организации работы письмо Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан от 04.06.2022 № 26-11/7650 о проведении тестового опроса в рамках апробации системы оценки гражданами качества оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе с использованием федеральной государственной информационно-коммуникационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Просим вас разместить ссылку на опрос на официальных сайтах, страницах органов управлений (отделов) образованием, учреждений (например, в разделах «Новости», «О нас», «Оценка качества», «Обратная связь» и др.):

-для общеобразовательных организаций <https://pos.gosuslugi.ru/lkp/polls/435969/>;

-для детских садов <https://pos.gosuslugi.ru/lkp/polls/435334/>.

Результаты опроса будут представлены Министерством труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан в Министерство образования и науки Республики Татарстан.

Приложение: на 35 л. в 1 экз.

И.о.заместителя министра

А.И.Поминов

Ч.Х.Галявеева,
2949508

разместить информацию на официальных сайтах, официальных страницах министерства, органов местного самоуправления, учреждений (например, в разделах «Новости», «О нас», «Оценка качества», «Обратная связь» и др.);

провести рассылки со ссылкой на опрос (на электронные почты/мессенджеры и т.д.), в случае, если есть база пользователей, выразивших согласие на получение информации и новостей.

Информацию о проведенных мероприятиях по освещенности и популяризации тестового опроса, а также, в случае необходимости, предложения по корректировке анкет обратной связи, методики расчета значений показателей качества и условий оказания услуг, справочников организаций просим направить в Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан не позднее 13 июня 2024 года.

Приложение: на 39 л. в 1 экз.

И.о.министра

Р.Ф.Валиуллов

С.В.Латыпова,
(843)5572056

ПРОТОКОЛ

по вопросу проведения тестового опроса в рамках апробации системы оценки гражданами качества оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в соответствии с пунктом 4 перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 22 августа 2023 г. № Пр-2027.

29 мая 2024 г.
14:00

Присутствовали:

Минтруд России

Шумков
Алексей Сергеевич

директор Департамента проектной деятельности и государственной политики в сфере государственной и муниципальной службы

Нечаева
Нина Васильевна

руководитель проекта ВНИИ труда Минтруда России

Минцифры России

Сташевская
Галина Николаевна

заместитель директора Департамента развития инфраструктуры электронного правительства

Романова
Ольга Сергеевна

начальник отдела цифровизации государственных услуг Департамента развития инфраструктуры электронного правительства

Управление социальной политики Липецкой области

Шевченко
Ирина Геннадьевна

первый заместитель начальника Управления социальной политики Липецкой области

Мещерякова
Ольга Владимировна

Начальник отдела социальной политики Липецкой области

Министерство социальной защиты Сахалинской области

Орлова Ольга Сергеевна	Министр социальной защиты Сахалинской области
Кобец Елена Валерьевна	заместитель Министра социальной защиты Сахалинской области
Романец Татьяна Владимировна	заместитель Министра социальной защиты Сахалинской области
Синицына Надежда Игоревна	директор Департамента инновационного развития системы социальной защиты
Новоселова Ольга Михайловна	директор инновационного развития системы социального обслуживания

Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан

Абдреева Юлия Ивановна	заместитель Министра труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан
---------------------------	--

Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов (далее – Агентство)

Сухова Анна Павловна	заместитель Генерального директора
Пироженко Александр Александрович	директор Дивизиона «Качество жизни»
Жиганова Екатерина Константиновна	заместитель директора Дивизиона «Качество жизни»
Дорохина Дарья Александровна	руководитель программы Дивизиона «Качество жизни»

Об основных параметрах и механизмах проведения и популяризации тестового опроса в рамках апробации формируемой системы оценки гражданами качества оказания услуг организациями социальной сферы с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

(А.С. Шумков, Г.Н. Сташевская)

Обсудили:

Заслушан доклад Минтруда России и Минцифры России о параметрах, порядке проведения и текущих задачах популяризации тестового опроса.

Решили:

1. Субъектам-участникам тестового опроса направить в Минтруд России мобильные контакты ответственных лиц для организации оперативного взаимодействия с Минтрудом России и Минцифры России по вопросам проведения и популяризации тестового опроса.

Ответственные лица со стороны Минтруда России – Нечаева Нина Васильевна 8(915)056-69-07, со стороны Минцифры России – Романова Ольга Сергеевна 8(910)595-94-06.

Срок – до 03.06.2024 г.

2. Субъектам-участникам тестового опроса организовать освещение и популяризацию тестового опроса, в том числе:

организовать информирование населения о проведении опросов через средства массовой информации;

организовать информирование жителей о проведении опроса в учреждениях;

обеспечить публикацию информации (новостей) о проведении тестового опроса в социальных сетях на официальных страницах профильных региональных органов исполнительной власти и подведомственных учреждений;

разместить информацию на официальных сайтах, официальных страницах органов государственной власти, органов местного самоуправления, учреждений (например, в разделах «Новости», «О нас», «Оценка качества», «Обратная связь» и др.);

провести рассылки со ссылкой на опрос (на электронные почты/мессенджеры и т.д.), в случае, если у учреждения/муниципалитета/субъекта есть база пользователей, выразивших согласие на получение информации и новостей.

Ответственным лицам со стороны Минтруда России и Минцифры России (п.5) оказать, при необходимости, оперативное содействие по формированию популяризационных материалов.

Срок – до 10.06.2024 г.

3. Субъектам-участникам тестового опроса направить в Минтруд России и Минцифры России информацию о проведенных мероприятиях по освещению и популяризации тестового опроса.

Срок – до 15.06.2024 г.

4. Субъектам-участникам тестового опроса, в случае необходимости, направить в Минтруд России предложения по корректировке анкет обратной связи (Анкеты прилагаются).

Срок – до 20.06.2024 г.

5. Субъектам-участникам тестового опроса, в случае необходимости, направить в Минтруд России предложения по корректировке Методики расчета значений показателей качества и условий оказания услуг организациями социальной сферы (Методика прилагается).

Срок – до 20.06.2024 г.

6. Субъектам-участникам тестового опроса, в случае необходимости, направить в Минтруд России и Минцифры России предложения по корректировке справочников организаций (прилагаются), находящихся на территориях соответствующих субъектов, которые будут загружены с bus.gov.ru и использоваться в ПОС ЕПГУ при проведении тестового опроса по типам организаций: бюро МСЭ, учреждения здравоохранения, дошкольные образовательные учреждения, общеобразовательные учреждения.

Срок - до 20.06.2024 г.

Директор Департамента проектной деятельности
и государственной политики в сфере
государственной и муниципальной службы
Министерства труда и социальной защиты
Российской Федерации

А.С. Шумков

[SIGNERSTAMP1]

ОЦЕНКА ДОШКОЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

Приглашаем Вас принять участие в оценке качества и условий оказания услуг организациями социальной сферы Вашего региона!

Если у Вас есть ребенок дошкольного возраста и он посещает дошкольное образовательное учреждение по месту Вашего жительства, пожалуйста, пройдите опрос.

Если Ваши дети посещают разные дошкольные образовательные учреждения, Вы можете пройти опрос несколько раз по каждой из организаций.

S1. Выберите из списка какую организацию Вы хотели бы оценить.

Выпадающий список из дошкольных образовательных учреждений

ОСНОВНОЙ БЛОК

Q1. Оцените в целом Ваш опыт взаимодействия с организацией по шкале от 1 до 5, где 1 – очень сложно, 5 – очень легко. ОДИН ОТВЕТ

Очень сложно				Очень легко
1	2	3	4	5

Q2. Оцените качество работы организации по шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо. ОДИН ОТВЕТ

Очень плохо				Очень хорошо
1	2	3	4	5

Q3.1. Оцените доступность и полноту информации о порядке получения услуги и деятельности организации по ее предоставлению по шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо. ОДИН ОТВЕТ

Очень плохо				Очень хорошо
1	2	3	4	5

Q3.2. Оцените важность для Вас критерия доступность и полнота информации по шкале от 1 до 5, где 1 - совсем не важен, 5 – максимально важен. ОДИН ОТВЕТ

Совсем не важен				Максимально важен
1	2	3	4	5

Q4.1. Оцените легкость и удобство получения услуги (процесса взаимодействия с организацией), по шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо. ОДИН ОТВЕТ

Очень плохо				Очень хорошо
1	2	3	4	5

Q4.2. Оцените важность для Вас критерия легкость и удобство получения услуги по шкале от 1 до 5, где 1 - совсем не важен, 5 – максимально важен. ОДИН ОТВЕТ

Совсем не важен				Максимально важен
1	2	3	4	5

Q5.1. Оцените комфортность и удобство помещений организации по шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо. ОДИН ОТВЕТ

Очень плохо				Очень хорошо
1	2	3	4	5

Q5.2. Оцените важность для Вас критерия комфортность и удобство помещений по шкале от 1 до 5, где 1 - совсем не важен, 5 – максимально важен. ОДИН ОТВЕТ

Совсем не важен				Максимально важен
1	2	3	4	5

Q6.1. Оцените доброжелательность и вежливость работников организации, которые с Вами взаимодействовали, по шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо. ОДИН ОТВЕТ

Очень плохо				Очень хорошо
1	2	3	4	5

Q6.2. Оцените важность для Вас критерия доброжелательность и вежливость работников по шкале от 1 до 5, где 1 - совсем не важен, 5 – максимально важен. ОДИН ОТВЕТ

Совсем не важен				Максимально важен
1	2	3	4	5

Q7.1. Оцените компетентность (квалифицированность) работников организации, которые с Вами взаимодействовали по шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо. ОДИН ОТВЕТ

Очень плохо				Очень хорошо
1	2	3	4	5

Q7.2. Оцените важность для Вас критерия компетентность (квалифицированность) работников по шкале от 1 до 5, где 1 - совсем не важен, 5 – максимально важен. ОДИН ОТВЕТ

Совсем не важен				Максимально важен
1	2	3	4	5

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Q8.1. Оцените процесс получения Вами услуг организации (доступность, скорость и своевременность) по шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо. ОДИН ОТВЕТ

Очень плохо				Очень хорошо
1	2	3	4	5

Q8.2. Оцените важность данного критерия для Вас по шкале от 1 до 5, где 1 - совсем не важен, 5 – максимально важен. ОДИН ОТВЕТ ПО КАЖДОМУ КРИТЕРИЮ

Совсем не важен				Максимально важен
1	2	3	4	5

Q9. Была ли Вам предоставлена возможность, в случае необходимости, получить нужную Вам помощь в рамках одного обращения в организацию, включая все сопутствующие услуги? ОДИН ОТВЕТ

1	Да
2	Нет
3	Не могу оценить

Q10. Оцените по шкале от 0 до 10 вероятность того, что Вы порекомендуете организацию [наименование организации] друзьям и знакомым в случае необходимости, где 0 – точно не порекомендую, 10 – совершенно точно порекомендую. ОДИН ОТВЕТ

Точно не порекомендую										Совершенно точно порекомендую
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Q11. Благодарим Вас за предоставленные ответы! Готовы ли Вы пройти расширенный опрос для детализации Ваших ответов? Это поможет нам понять, как улучшить качество предоставляемых услуг. ОДИН ОТВЕТ

1	Да, я готов!	ПЕРЕХОД К D1
2	Нет, завершить опрос по организации	ПЕРЕХОД К S3

S3. Хотели бы Вы оставить еще один отзыв?

1	Да	ПЕРЕХОД К S1
2	Нет, завершить опрос	ЗАВЕРШЕНИЕ

СПЕЦИАЛЬНАЯ ЧАСТЬ АНКЕТЫ ПО ТИПАМ ОРГАНИЗАЦИИ

ЗАПОЛНЯЕТСЯ ПО ЖЕЛАНИЮ

ВСЕ ВОПРОСЫ СПЕЦИАЛЬНОЙ ЧАСТИ НЕ ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ, МОЖНО ОТВЕТИТЬ ТОЛЬКО НА КОТОРЫЕ ХОЧЕТ РЕСПОНДЕНТ

D1. Вы согласились принять участие в опросе для получения подробной информации о Вашем опыте взаимодействия с организацией [наименование организации]. Вспомните, пожалуйста, как прошел Ваш визит в данную организацию.

D2. Оцените доступность и полноту информации о порядке получения услуги и деятельности организации по ее предоставлению. Оцените по каждому из представленных критериев по шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо. ОДИН ОТВЕТ ПО КАЖДОМУ КРИТЕРИЮ
РОТАЦИЯ КРИТЕРИЕВ

	Очень плохо				Очень хорошо
Наличие достоверной информации о деятельности организации (учреждения) и о получении нужной услуги, размещенной на доступных ресурсах (сайтах, стендах)	1	2	3	4	5
Понятность информации о процессе получения услуги	1	2	3	4	5
Возможность получить нужную информацию об услуге дистанционным способом (по телефону; эл. почте и т.д.)	1	2	3	4	5
Доступность информационной стойки в организации	1	2	3	4	5

D3. Оцените удобство получения услуги (в том числе процедур, требуемых для получения услуги) по каждому из представленных критериев по шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо. ОДИН ОТВЕТ ПО КАЖДОМУ КРИТЕРИЮ
РОТАЦИЯ КРИТЕРИЕВ

	Очень плохо				Очень хорошо
Возможность получить услугу без предоставления лишних документов и справок	1	2	3	4	5

Возможность предоставить недостающие документы на месте	1	2	3	4	5
Корректность и актуальность Ваших данных, которыми обладает организация	1	2	3	4	5
Возможность получить услугу без необходимости перемещаться по разным зданиям и этажам и т.д.	1	2	3	4	5

**D4. Оцените комфортность и удобство помещений организации по каждому из представленных критериев по шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо. ОДИН ОТВЕТ ПО КАЖДОМУ КРИТЕРИЮ
РОТАЦИЯ КРИТЕРИЕВ**

	Очень плохо				Очень хорошо
Чистота помещений	1	2	3	4	5
Комфорт помещений, в том числе зон ожидания	1	2	3	4	5

**D5. Оцените доброжелательность и вежливость работников организации, которые с Вами взаимодействовали, по каждому из представленных критериев по шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо. ОДИН ОТВЕТ ПО КАЖДОМУ КРИТЕРИЮ
РОТАЦИЯ КРИТЕРИЕВ**

	Очень плохо				Очень хорошо
Доброжелательность работников, осуществляющих информационно-справочное сопровождение	1	2	3	4	5
Доброжелательность и вежливость работников, оказывающих непосредственную услугу	1	2	3	4	5

**D6. Оцените компетентность работников организации, которые с Вами взаимодействовали, по каждому из представленных критериев по шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо. ОДИН ОТВЕТ ПО КАЖДОМУ КРИТЕРИЮ
РОТАЦИЯ КРИТЕРИЕВ**

ОЦЕНКА ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

Приглашаем Вас принять участие в оценке качества и условий оказания услуг организациями социальной сферы Вашего региона!

Если у Вас есть ребенок школьного возраста и он посещает общеобразовательное учреждение по месту Вашего жительства, пожалуйста, пройдите опрос.

Если Ваши дети посещают разные общеобразовательные учреждения, Вы можете пройти опрос несколько раз по каждой из организаций.

S1. Выберите из списка какую организацию Вы хотели бы оценить.

Выпадающий список из общеобразовательных учреждений

ОСНОВНОЙ БЛОК

Q1. Оцените в целом Ваш опыт взаимодействия с организацией по шкале от 1 до 5, где 1 – очень сложно, 5 – очень легко. ОДИН ОТВЕТ

Очень сложно				Очень легко
1	2	3	4	5

Q2. Оцените качество работы организации по шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо. ОДИН ОТВЕТ

Очень плохо				Очень хорошо
1	2	3	4	5

Q3.1. Оцените доступность и полноту информации о порядке получения услуги и деятельности организации по ее предоставлению по шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо. ОДИН ОТВЕТ

Очень плохо				Очень хорошо
1	2	3	4	5

Q3.2. Оцените важность для Вас критерия доступность и полнота информации по шкале от 1 до 5, где 1 - совсем не важен, 5 – максимально важен. ОДИН ОТВЕТ

Совсем не важен				Максимально важен
1	2	3	4	5

Q4.1. Оцените легкость и удобство получения услуги (процесса взаимодействия с организацией), по шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо. ОДИН ОТВЕТ

Очень плохо				Очень хорошо
-------------	--	--	--	--------------

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Q4.2. Оцените важность для Вас критерия легкость и удобство получения услуги по шкале от 1 до 5, где 1 - совсем не важен, 5 – максимально важен. ОДИН ОТВЕТ

Совсем не важен				Максимально важен
1	2	3	4	5

Q5.1. Оцените комфортность и удобство помещений организации по шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо. ОДИН ОТВЕТ

Очень плохо				Очень хорошо
1	2	3	4	5

Q5.2. Оцените важность для Вас критерия комфортность и удобство помещений по шкале от 1 до 5, где 1 - совсем не важен, 5 – максимально важен. ОДИН ОТВЕТ

Совсем не важен				Максимально важен
1	2	3	4	5

Q6.1. Оцените доброжелательность и вежливость работников организации, которые с Вами взаимодействовали, по шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо. ОДИН ОТВЕТ

Очень плохо				Очень хорошо
1	2	3	4	5

Q6.2. Оцените важность для Вас критерия доброжелательность и вежливость работников по шкале от 1 до 5, где 1 - совсем не важен, 5 – максимально важен. ОДИН ОТВЕТ

Совсем не важен				Максимально важен
1	2	3	4	5

Q7.1. Оцените компетентность (квалифицированность) работников организации, которые с Вами взаимодействовали по шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо. ОДИН ОТВЕТ

Очень плохо				Очень хорошо
1	2	3	4	5

Q7.2. Оцените важность для Вас критерия компетентность (квалифицированность) работников по шкале от 1 до 5, где 1 - совсем не важен, 5 – максимально важен. ОДИН ОТВЕТ

Совсем не важен				Максимально важен
1	2	3	4	5

ЗАПОЛНЯЕТСЯ ПО ЖЕЛАНИЮ

ВСЕ ВОПРОСЫ СПЕЦИАЛЬНОЙ ЧАСТИ НЕ ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ, МОЖНО ОТВЕТИТЬ ТОЛЬКО НА КОТОРЫЕ ХОЧЕТ РЕСПОНДЕНТ

D1. Вы согласились принять участие в опросе для получения подробной информации о Вашем опыте взаимодействия с организацией. Вспомните, пожалуйста, как прошел Ваш визит в данную организацию.

D2. Оцените доступность и полноту информации о порядке получения услуги и деятельности организации по ее предоставлению. Оцените по каждому из представленных критериев по шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо. ОДИН ОТВЕТ ПО КАЖДОМУ КРИТЕРИЮ

	Очень плохо				Очень хорошо
Наличие достоверной информации о деятельности организации (учреждения) и о получении нужной услуги, размещенной на доступных ресурсах (сайтах, стендах)	1	2	3	4	5
Понятность информации о процессе получения услуги	1	2	3	4	5
Возможность получить нужную информацию об услуге дистанционным способом (по телефону; эл. почте и т.д.)	1	2	3	4	5
Доступность информационной стойки в организации	1	2	3	4	5

D3. Оцените удобство получения услуги (в том числе процедур, требуемых для получения услуги) по каждому из представленных критериев по шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо. ОДИН ОТВЕТ ПО КАЖДОМУ КРИТЕРИЮ

	Очень плохо				Очень хорошо
Возможность получить услугу без предоставления лишних документов и справок	1	2	3	4	5
Возможность предоставить недостающие документы на месте	1	2	3	4	5

Корректность и актуальность Ваших данных, которыми обладает организация	1	2	3	4	5
Возможность получить услугу без необходимости перемещаться по разным зданиям и этажам и т.д.	1	2	3	4	5

D4. Оцените комфортность и удобство помещений организации по каждому из представленных критериев по шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо. ОДИН ОТВЕТ ПО КАЖДОМУ КРИТЕРИЮ

	Очень плохо				Очень хорошо
Чистота помещений	1	2	3	4	5
Комфорт помещений, в том числе зон ожидания	1	2	3	4	5

D5. Оцените доброжелательность и вежливость работников организации, которые с Вами взаимодействовали, по каждому из представленных критериев по шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо. ОДИН ОТВЕТ ПО КАЖДОМУ КРИТЕРИЮ

	Очень плохо				Очень хорошо
Доброжелательность работников, осуществляющих информационно-справочное сопровождение	1	2	3	4	5
Доброжелательность и вежливость работников, оказывающих непосредственную услугу	1	2	3	4	5

D6. Оцените компетентность работников организации, которые с Вами взаимодействовали, по каждому из представленных критериев по шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо. ОДИН ОТВЕТ ПО КАЖДОМУ КРИТЕРИЮ

	Очень плохо				Очень хорошо
Компетентность работников, осуществляющих информационно-справочное сопровождение	1	2	3	4	5

Компетентность работников, оказывающих непосредственное предоставление услуги	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

D7. Оцените доступность получения услуги по каждому из представленных критериев по шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо. ОДИН ОТВЕТ ПО КАЖДОМУ КРИТЕРИЮ

	Очень плохо				Очень хорошо
Доступность записи на услугу в организации (наличие свободных окон для записи)	1	2	3	4	5
Возможность записаться дистанционно	1	2	3	4	5

D8. Оцените скорость предоставления услуги по каждому из представленных критериев по шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо. ОДИН ОТВЕТ ПО КАЖДОМУ КРИТЕРИЮ

	Очень плохо				Очень хорошо
Время ожидания в очереди	1	2	3	4	5
Оперативность при экстренной помощи	1	2	3	4	5

D9. Оцените своевременность предоставления услуги (по времени записи) по шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо. ОДИН ОТВЕТ ПО КАЖДОМУ КРИТЕРИЮ

Очень плохо				Очень хорошо
1	2	3	4	5

Благодарим Вас за предоставленные ответы!

ПЕРЕХОД к S3

МЕТОДИКА РАСЧЕТА ЗНАЧЕНИЙ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА И УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Москва, 2024 г.

Глоссарий

В настоящей методике используются следующие термины и определения¹.

Благополучатель – гражданин, который пользуется услугами организации социальной сферы.

Жизненная ситуация – это условия и обстоятельства, которые потенциально влекут изменение прав и обязанностей человека.

Индикаторы панели – доступные измерению признаки, характеризующие респондента, его поведение или отношение к какому-либо социальному объекту или явлению.

Невероятностная выборка – это способ отбора единиц, который осуществляется без использования понятий теории вероятностей, вследствие чего невозможно рассчитать вероятность включения в выборку единицы совокупности.

Объем выборки – количество единиц, отобранных для исследования из всей совокупности благополучателей организаций социальной сферы.

Панель – выборка респондентов, которая принимает участие в систематических опросах на одну тему и представляющая собой репрезентативную выборку объектов генеральной совокупности, интересной исследователю.

Респондент – благополучатель или член его семьи, принимающий участие в опросе.

Рефрентная вероятностная выборка – метод отбора единиц для исследования с конкретным набором характеристик в соответствии с заданными пропорциями.

¹ Все термины и определения приведены в алфавитном порядке

1. Введение

1.1. Основание и целеполагание внедрения новой системы оценки

Система оценки гражданами качества и условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – система оценки) с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) разрабатывается Агентством стратегических инициатив по продвижению новых проектов во исполнение п. 4 Перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания Совета по стратегическому развитию и национальным проектам от 22 августа 2023 г. № Пр-2027.

Настоящая методика определяет способы сбора данных, методологические основы их нормализации и расчета значений показателей.

Целью внедрения системы является получение достоверных данных об оценке гражданами качества и условий оказания услуг организациями социальной сферы в рамках массовых, частотных и значимых жизненных ситуаций (далее – ЖС), а также предоставление структурированной информации о приоритетных точках роста социальной сферы на всех уровнях выработки и реализации государственной политики в социальной сфере.

Объектом исследования в рамках системы оценки является **восприятие гражданами** качества и условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – организации), объединенных по типам.

Индикатором достижения цели успешного внедрения системы служит рост значения **сводного индекса удовлетворенности**, состоящего в том числе из следующих показателей:

- индекс удовлетворенности;
- индекс скорости оказания услуги / решения проблемы;
- индекс клиентских усилий;
- индекс лояльности.

Сводный индекс удовлетворенности, а также значения показателей рассчитываются **в следующих разрезах**:

- по типам организаций;
- по муниципалитетам;
- по субъектам Российской Федерации;
- по Российской Федерации в целом.

Ожидаемые результаты и положительные эффекты от внедрения системы оценки:

- возможность оперативного реагирования на возникающие сложности благодаря получению данных «в моменте»;
- получение достоверной и полной информации по каждой жизненной ситуации: массовость, частотность, значимость желательных и нежелательных ЖС, социально-демографические характеристики человека в этих ЖС (в последствии – возможность для принятия оптимальных решений по стимулированию возникновения желательных и предотвращению нежелательных ЖС) в соответствующих территориях.

2. Общие положения

2.1. Формирование перечня жизненных ситуаций и типов организаций

Перечень типов организаций, подлежащих оценке, определяется посредством разработки карт клиентского пути, предусматривающих получение гражданами государственных услуг и реализации государственных гарантий в различных организациях в процессе проживания ими жизненных ситуаций.

Перечень жизненных ситуаций в рамках системы оценки определен с помощью инструмента лонгитюдной панели, репрезентирующей структуру общества Российской Федерации (в соответствии с государственными регистрами последней переписи населения), по признакам массовости, значимости, частотности и сложности проживания.

2.2. Методы сбора информации и формирование выборки

Каналом получения данных для расчета значений показателей определен сбор обратной связи от граждан, зарегистрированных в ЕПГУ, посредством платформы обратной связи (далее – ПОС ЕПГУ). Выборка респондентов для проведения опросов определяется наличием на ЕПГУ данных о получении гражданином услуги в организации соответствующего типа, а также в соответствии с перечнем социально-демографических параметров пользователей услуг в рамках жизненных ситуаций.

При этом получаемая выборка является невероятностной, в связи с частичным откликом респондентов на заполнение анкеты. В связи с этим требуется нормализация результатов с помощью коррекции по интерконнекторам (вспомогательным переменным), согласно образцовым данным, полученным на вероятностной выборке.

2.3. Методы нормализации данных и поиска интерконнекторов

2.3.1. Методы нормализации данных

Методами нормализации данных в системе оценки являются:

– **Многомерное взвешивание.** Апостериорное взвешивание наблюдений в невероятностной выборке по вспомогательным переменным, для приведения в соответствие с известным распределением генеральной совокупности по этим переменным.

– **Оценка и корректировка вероятности по референтной вероятностной выборке.** Балансировка невероятностной выборки по вероятности попадания в выборку с использованием вспомогательных переменных и данных референтной

вероятностной выборки меньшего размера, содержащей только вспомогательные переменные-интерконнекторы.

– **Многомерный метчинг (соотнесение) с референтной вероятностной выборкой.** Балансировка путем нахождения для каждого респондента референтной вероятностной выборки меньшего размера, содержащей только вспомогательные переменные соответствующего респондента из невероятностной выборки.

– **Линейная регрессия по отклонениям параметров.** Оценки параметров получаются путем построения модели линейной регрессии, где в качестве независимых переменных выступают отклонения выборочных оценок вспомогательных переменных от их истинных значений в генеральной совокупности.

При применении каждого метода ключевую роль играет наличие **интерконнекторов** – вспомогательных переменных, которые должны быть связаны с вероятностью попасть в выборку и с ключевыми переменными исследования.

2.3.2. Метод поиска интерконнекторов

Для нормализации данных используется многомерный калибровочный образец данных, основанный на вероятностной выборке.

В качестве калибровочного образца в системе оценки используется вероятностная панель, поскольку ввиду регулярности различных обследований она позволяет аккумулировать большой объем различных индикаторов покрывающий широкий спектр тем исследований.

Поиск интерконнекторов осуществляется путем сравнения данных невероятностного исследования (опросы на ПОС ЕПГУ) с данными вероятностной панели. Полученные в результате дублирующего измерения ключевых переменных на вероятностной панели с последующим приведением распределения данных в панели к виду невероятностной выборки и поиском изменений параметров по всему спектру индикаторов панели существенные изменения в параметрах сигнализируют о связи с ключевыми переменными и являются тематическими интерконнекторами.

При отсутствии искомых вспомогательных переменных в индикаторах панели, используется прямой путь анализа взаимосвязей в невероятностной выборке, с последующим расширением индикаторов панели.

3. Методика расчета значений показателей

3.1. Инструментарий оценки качества

После завершения визита в организацию благополучателю направляется уведомление о возможности оценить качество и условия оказания услуг на ПОС ЕПГУ при помощи анкеты.

Анкета состоит из 2 частей, в первой части, единой для всех типов организаций, благополучателю предлагается оценить свой опыт по 5-ти бальной шкале, а также ответить на несколько вопросов, которые отражают его мнение о качестве взаимодействия с организацией и о жизненной ситуации, в рамках которой он обратился в организацию за оказанием услуги или предоставлением государственной гарантии. Вопросы первой части анкеты используются для расчета значений показателей.

После прохождения единой анкеты благополучателю предлагается пройти специальную расширенную анкету, адаптированную для каждого типа организации с учетом ее специфики.

Расширенная анкета предлагает оценить качество и условия предоставления услуг в организации по 5-ти бальной шкале по следующим критериям: доступность и полнота информации о порядке получения услуги и деятельность организации по ее предоставлению; удобство получения услуги (в том числе процедур, требуемых для получения услуги); комфортность и удобство помещений организации; доброжелательность и вежливость сотрудников организации; компетентность сотрудников организации; доступность, скорость и своевременность предоставления услуги.

Расчет значений показателей производится на основе нормализованных данных обратной связи граждан на ПОС ЕПГУ.

3.2. Определение важности жизненных ситуаций

Важность жизненной ситуации - показатель, сформированных на основании анкетирования участника лонгитюдной панели. Оценивается по 5-балльной шкале, значение складывается из ответов на вопрос «Пожалуйста оцените важность данной ситуации для Вас».

$$\text{Важность ЖС}_j = \frac{N_j}{N} \times 100\%, \text{ где:}$$

Важность ЖС_j – важность *j*-той жизненной ситуации.

N – общее количество благополучателей, оценивших взаимодействие с *j*-той жизненной ситуацией.

N_j – общее количество благополучателей, оценивших взаимодействие с j -той жизненной ситуацией на оценку 4 и 5.

3.3. Расчет значений показателей

Индекс удовлетворенности (CSAT – Customer Satisfaction Score) – показатель, измеряющий удовлетворенность благополучателя последним обращением в организацию. Индекс оценивается по 5-балльной шкале, значение складывается из ответов на вопросы Q3.1, Q4.1, Q5.1, Q6.1, Q7.1, Q8.1 «Оцените <критерий> услуги и деятельность организации по ее предоставлению по шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо» и вопросы Q3.2, Q4.2, Q5.2, Q6.2, Q7.2, Q8.2 «Оцените важность данного критерия для Вас по шкале от 1 до 5, где 1 - совсем не важен, 5 – максимально важен». Где <критерий> заменяется на доступность, удобство, комфорт и т.д. согласно перечню критериев (пункт 3.1.)

$$CSAT_i = \frac{N_i * N_l}{N} \times 100\%, \text{ где:}$$

$CSAT_i$ – индекс удовлетворенности для i -той организации;

N – общее количество благополучателей, оценивших взаимодействие с i -той организацией.

N_i – общее количество благополучателей, средняя оценка взаимодействия которых с i -той организацией находится в интервале от 4 до 5.

N_l – общее количество благополучателей, средняя оценка важности которых с i -той организацией находится в интервале от 4 до 5.

Индекс скорости оказания услуги / решения проблемы (I_time) – показатель, отражающий долю обращений, обслуженных/решенных во время одного обращения в организацию. Используется там, где применимо. Значение складывается из ответа на вопрос «Q9. Была ли Вам предоставлена возможность получить нужную Вам помощь в рамках одного обращения в организацию, включая все сопутствующие услуги (если это было необходимо)?».

$$I_time_i = \frac{N_i}{N} \times 100\%, \text{ где:}$$

I_time_i – индекс скорости оказания услуги / решения проблемы для i -той организации;

N – общее количество благополучателей, оценивших взаимодействие с i -той организацией.

N_i – общее количество благополучателей, которые получили помощь в рамках одного обращения в i -той организации.

Индекс клиентских усилий (CES – Customer Effort Score) – показатель, отражающий много ли времени и сил требуется затратить благополучателю на получение необходимой услуги при взаимодействии с организацией. Индекс оценивается по 5-балльной шкале, значение складывается из ответов на вопрос «Q1. Оцените в целом Ваш опыт взаимодействия с организацией по шкале от 1 до 5, где 1 – очень сложно, 5 – очень легко.».

$$CES_i = \frac{N_j}{N} \times 100\%, \text{ где:}$$

CES_i – индекс клиентских усилий для i -той организации;

N – общее количество благополучателей, оценивших взаимодействие с i -той организацией.

N_i – общее количество благополучателей, оценивших взаимодействие с i -той организацией на 4 и 5.

Индекс лояльности (NPS – Net Promoter Score) – показатель, отражающий мнение благополучателей об организации или об услуге в целом, основываясь на всех взаимодействиях. Индекс оценивается по 11-балльной шкале (от 0 до 10 баллов), значение складывается из ответов на вопрос «Q10. Оцените по шкале от 0 до 10 вероятность того, что Вы порекомендуете организацию друзьям и знакомым, где 0 – точно не порекомендую, 10 – совершенно точно порекомендую.».

$$NPS_i = \left(\frac{N_j}{N} - \frac{N_k}{N} \right) \times 100\%, \text{ где:}$$

NPS_i – индекс NPS для i -той организации;

N – общее количество благополучателей, оценивших взаимодействие с i -той организацией.

N_i – общее количество благополучателей, оценивших взаимодействие с i -той организацией на 9 и 10.

N_k – общее количество благополучателей, оценка взаимодействия с i -той организацией которых находится в интервале от 0 до 6.

3.4. Расчет сводных индексов

Сводный индекс по организации формируется из значений показателей с учетом важности жизненной ситуации, в рамках решения которой благополучатель контактировал с оцениваемой организацией.

$$I_{\text{свод. } ij} = \sum \left(\frac{CSAT_i + I_time_i + CES_i + NPS_i}{4} \times \text{важность ЖС } j \right) \times 100\%, \text{ где:}$$

$I_{\text{свод. } ij}$ – сводный индекс, который оценивает общий уровень удовлетворенности благополучателей взаимодействием с i -ой организацией в рамках j -ой жизненной

ситуации.

Сводный индекс по типу организации формируется из значений сводных индексов по всем организациям каждого типа.

$$I_{\text{свод.тип } k} = \frac{\sum I_{\text{свод. } ij}}{K} \times 100\%, \text{ где:}$$

$I_{\text{свод.тип } k}$ – сводный индекс по k -ому типу организации;

K – количество организаций k -ого типа.

Сводный индекс по муниципалитету формируется из значений сводных индексов по каждому типу организации в рамках муниципалитета.

$$I_{\text{свод.мун. } q} = \frac{\sum I_{\text{свод.отр. } m}}{Q} \times 100\%, \text{ где:}$$

$I_{\text{свод.отр. } q}$ – сводный индекс по q -му муниципалитету;

Q – количество отраслей в q -м муниципалитете.

Сводный индекс по субъекту Российской Федерации формируется из значений сводных индексов по муниципалитетам.

$$I_{\text{свод.рег. } p} = \frac{\sum I_{\text{свод.мун. } q}}{P} \times 100\%, \text{ где:}$$

$I_{\text{свод.отр. } p}$ – сводный индекс по p -у субъекту Российской Федерации;

P – количество муниципалитетов в p -м субъекте Российской Федерации.

Сводный индекс по Российской Федерации в целом формируется из значений сводных индексов по субъектам.

$$I_{\text{свод.РФ.}} = \frac{\sum I_{\text{свод.рег. } p}}{S} \times 100\%, \text{ где:}$$

S – количество субъектов в Российской Федерации.

4. Интерпретация результатов

Проект интерпретации результатов по итогам оценки и отчета, формируемого по ее результатам. Не применимо к тестовому опросу.

Интерпретация результатов оценки происходит относительно «пороговых» значений сводных индексов по организациям определяемых эмпирически в два этапа.

Этап 1. По итогам оценки организации ранжируются по значениям сводного индекса от лучшей к худшей внутри муниципалитета. Далее организации делятся на

перцентили. Организации, входящие в 20% тех, которые показали результаты, лучшие, чем 80% остальных организаций, определяются в группу «лидирующих»; организации, входящие в перцентиль от 80% до 50%, определяются в группу «догоняющие»; организации, входящие в перцентиль ниже 50%, определяются в группу «отстающие». Таким образом, для ранжирования организаций по сравнительным характеристикам «пороговыми» являются значения в 80% и 50%.

Этап 2. Далее определяется теоретическое среднее значение по шкале индекса. Например, средним значением является 20, тогда все организации, получившие более 20 баллов, являются организациями с преобладанием позитивного результата.

Таким образом, для получения позитивной оценки, организация должна одновременно соответствовать двум критериям: входить в 20% «лидеров» и иметь значение сводного индекса более, чем средняя теоретическая оценка по шкале сводного индекса.

Специальная (отчетная) часть представлена в *Приложении 1* к настоящей методике.

Специальная (отчетная) часть

Измеряемые показатели (на примере отрасли «Образование» в рамках полномочий Минпросвещения России)

1) Значение сводного индекса оценки (без ЖС) по отрасли (всем типам организаций полномочий) в разрезах: страна, регион, муниципалитет

*Все данные являются примером и не являются реальными

Сводный индекс по отрасли «Образование» в части полномочий Минпросвещения России: **2 квартал – 50,0** (1 кв - 50,0)

Минздрав России 50,0 (50,0) Минтруд России 50,0 (50,0) МОН России 50,0 (50,0)
Минкультуры России 50,0 (50,0)

Сводный индекс по полномочиям Минпросвещения России в разрезе регионов:

Таблица с фильтрами – можно ранжировать по значениям индекса, по численности населения и проч (убывание/возрастание, равные значения и т.п.)

№	Регион	Сводный индекс	№	Регион	Сводный индекс
1	Республика Адыгея	50,0	57	Мурманская область	50,0
2	Республика Алтай	50,0	...		
...			72	Смоленская область	50,0
42	Воронежская область	50,0	...		
...			89	Ямало-Ненецкий АО	50,0

На каждый регион можно нажать и получить развернутую таблицу по субъекту.

Таблица с фильтрами – можно ранжировать по значениям индекса, по численности населения и проч.

Сводный индекс по полномочиям Минпросвещения России в разрезе муниципалитетов Воронежской области (население 2 285 282 чел.):

№	Муниципальное образование	Сводный индекс	№	Муниципальное образование	Сводный индекс
1	Анна	50,0	365	Россошь	50,0
2	Богучар	50,0	...		
...			428	Терновка	50,0
241	Нововоронеж	50,0	...		
...			479	Хохольский	50,0

2) Значение индексов каждого типа организации в разрезах: страна, регион, муниципалитет (ранжирование)(без ЖС)

*Все данные являются примером и не являются реальными

Сводный индекс формируется нормализацией значений ключевых индексов измерений:

- **Индекс удовлетворенности** – показатель, измеряющий удовлетворенность пользователя.

- **Индекс скорости** оказания услуги/решения проблемы. Метрика, отражающая долю обращений, обслуженных/решенных во время первого обращения в службу.

- **Индекс клиентских усилий** показывает, много ли времени и сил тратит гражданин, чтобы осуществить желаемое действие.

- **Индекс лояльности** показывает мнение гражданина об организации или услуге в целом, основываясь на всех взаимодействиях.

Визуализация аналогична предыдущему блоку 1.

3) Значения сводного и 4 ключевых индексов по каждой организации каждого типа (ранжирование)(без ЖС)

*Все данные являются примером и не являются реальными

Типы организаций, качество услуг которых оценивается в период:

1. Детские сады
2. Школы

Каждый тип организации кликабелен. По каждому типу выдается характеризующая информация (количество в стране, в регионах, муниципалитетах, количество благополучателей, объемы ГЗ, характеристика инфраструктуры и кадрового состава).

№	Тип организации	Сводный индекс	Индекс удовлетворенности	Индекс лояльности	Индекс скорости	Индекс усилий
1	Детский сад	50,0	X%	X%	X%	X%
2	Школа	50,0	X%	X%	X%	X%

Пороговые значения индексов по типам организаций на 2 квартал 2024 года:

№	Тип организации	Сводный индекс	Индекс удовлетворенности	Индекс лояльности	Индекс скорости	Индекс усилий
1	Детский сад	50,0	X%	X%	X%	X%
2	Школа	50,0	X%	X%	X%	X%

4) Ключевые (по массовости, важности и частотности) жизненные ситуации в проживании, которых востребованы услуги организаций ведомства в разрезах: страна, регион, муниципалитет

*Все данные являются примером и не являются реальными

В рамках данного раздела можно будет оперировать данными статистики по исследованию жизненных ситуаций. Особенно важной здесь будет квартальная динамика, которая позволит видеть результаты работы муниципалитетов и регионов в рамках данной задачи.

№	Тип ЖС	Частота			Важность			Массовость		
		Страна	Регион	Муниц	Страна	Регион	Муниц	Страна	Регион	Муниц
1	Зачисление ребенка в детский сад	50,0	50,0	50,0	X%	X%	X%	X%	X%	X%

№	Тип ЖС	Частота			Важность			Массовость		
		Страна	Регион	Муниц	Страна	Регион	Муниц	Страна	Регион	Муниц
1	Поступление в школу	50,0	50,0	50,0	X%	X%	X%	X%	X%	X%
2	Обучение ребенка с инвалидностью	50,0	50,0	50,0	X%	X%	X%	X%	X%	X%

5) Иные министерства-партнеры по каждой жизненной ситуации (взаимозависимости) (Без ЖС)

*Все данные являются примером и не являются реальными

Основной задачей данного раздела является построение корректного распределения влияния каждого из министерств на жизненные ситуации смежные для них. Рассмотрим на примере травли в школе.

№	Министерство	Сводный индекс	Индекс удовлетворенности	Индекс лояльности	Индекс скорости	Индекс усилий
1	Просвещение	50,0	X%	X%	X%	X%
2	Здравоохранение	50,0	X%	X%	X%	X%
3	Общий итог	50,0	X%	X%	X%	X%

6) Перечень точек взаимодействия и их атрибутов по всем типам организаций, которые превосходят ожидания граждан и которые не соответствуют их ожиданиям в разрезах: страна, регион, муниципалитет

Атрибуты взаимодействия по учреждениям

Российская Федерация / Регион / Муниципалитет

№	Организация	Атрибуты, которые превосходят ожидания (оценка по атрибуту не менее 8 баллов и атрибут)	Атрибуты, которые не соответствуют ожиданиям (оценка по атрибуту менее 2)
---	-------------	---	---

		<i>находится в лучших 20%)</i>	<i>баллов)</i>
1	Школа №1	- Квалификация специалистов - Вежливость	- Доступность
2	Школа №5	- Комфорт здания	
3	Лицей №15
4	Гимназия №20
5	Школа №18

7) Рекомендации по внедрению лучших практик.

Лист согласования к документу № 26-11/7650 от 04.06.2024

Инициатор согласования: Латыпова С.В. Ведущий советник отдела управления качеством социального обслуживания

Согласование инициировано: 03.06.2024 17:22

Лист согласования		Тип согласования: последовательное		
№	ФИО	Срок согласования	Результат согласования	Замечания
1	Абдуллин А.И.		Согласовано 03.06.2024 - 20:54	-
2	Абдреева Ю.И.		 Согласовано 03.06.2024 - 21:09	-
3	Жукова Ю.В.		Согласовано 04.06.2024 - 08:42	-
4	Валиуллов Р.Ф.		 Подписано 04.06.2024 - 10:01	-