



Национальная
Социальная
Инициатива

НАЦИОНАЛЬНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ИНИЦИАТИВА

Инструменты для выявления и приоритизации проблем

Оценка удовлетворенности прохождения ключевых жизненных ситуаций

На базе лонгитюдной панели в 40 тыс. чел.

Рейтинг качества жизни

Оценка регионов по уровню удовлетворенности людей качеством среды для жизни

Инструменты для решения

Региональный социальный стандарт, в том числе

Институт региональных сервисных уполномоченных

Дружелюбная организация в социальной сфере

Смартека

Сервис по поиску и обмену лучшими практиками

Мониторинг

Оценки по ключевым жизненным ситуациям

Ежеквартально, по 4 показателям

Рейтинг качества жизни

Ежегодно

Доклад Президенту Российской Федерации

Доклад о реализации НСИ два раза в год

Рейтинг качества жизни оценивает качество жизни в разрезе 10 элементов среды

Каждый элемент измеряется по 3 направлениям, что дает «объемную» картину качества среды для жизни

		 Направление А Удовлетворенность человека	 Направление Б Объективные факторы среды	 Направление В Динамика изменений среды	Кол-во показателей
Качество жизни	Медицинское обслуживание				13
	Образование и развитие				23
	Жилье и инфраструктура				35
	Потребление и досуг				22
	Чистота и экология	Субъективная удовлетворенность в рамках конкретных жизненных ситуаций	Оценка доступности и качества инфраструктуры и сервисов, наличия благоприятных условий, статистическая оценка	Статистическая оценка динамики доступности и качества инфраструктуры и сервисов, наличия благоприятных условий	9
Отношения в обществе	5				
	Безопасность				8
Отношения с государством	Государственные услуги и сервисы				4
	Социальная защита				9
Экономические возможности	Возможности для работы и своего дела				13

В Рейтинге	141 показатель	27 показателей	87 показателей	27 показателей
------------	-----------------------	----------------	----------------	----------------

Наблюдается ряд системных проблем, решение которых **даст существенный прирост** качества жизни в целом по стране

Зафиксированы существенные разрывы между результатами регионов. В частности, сильно **различается эффективность** работы одних и тех же служб и удовлетворенность их работой в разных регионах

Зачастую именно управленческие практики, а не высокая обеспеченность ресурсами определяют качество жизни граждан. Это значит, что возможно сокращение разрывов между регионами и существенное улучшение качества жизни посредством **обмена лучшими практиками**

Целеполагание Национальной социальной инициативы (НСИ)

Миссия

Создание возможностей и условий для улучшения качества жизни человека, удовлетворение его потребности жить полной жизнью вне зависимости от жизненной ситуации и особенностей его здоровья



Цель

Повышение удовлетворенности людей оказываемыми услугами в социальной сфере в различных жизненных ситуациях



Задачи

Для достижения цели проводится анализ потребностей и запросов людей, на основе результатов которого должны быть решены следующие задачи:

1. Выявить и устранить барьеры при оказании гражданам услуг в социальной сфере (изменение федеральных НПА)
2. Повысить уровень культуры работы с людьми
3. Повысить скорость и доступность предоставления услуг
4. Создать новую инфраструктуру и сервисы
5. Создать возможности по вовлечению людей в оказание поддержки другим людям, находящимся в разных жизненных ситуациях

Дальнейший фокус работы Агентства в рамках Национальной социальной инициативы – ключевые жизненные ситуации

По итогам исследования на лонгитюдной панели выделена **51 ключевая жизненная ситуация**. Критерии выбора – распространенность среди опрошенных, частотность (как часто она случается) и важность (насколько значима эта ситуация для человека).

1. Погашение (частичное или полное) ипотеки/крупного кредита
2. Смерть близкого человека
3. Находился(лась) в состоянии глубокой депрессии более недели
4. Увольнение по собственному желанию
5. Длительное заболевание (продолжающееся более месяца)
6. Продолжительные (более полугода) проблемы с финансами
7. Поступление ребенка в школу
8. Длительные регулярные поездки
9. Приобретение недвижимости
10. Уход за престарелым
11. Зачисление ребенка в детский сад
12. Покупка и поставка автомобиля на учет
13. Получение ипотеки/крупного кредита
14. Начало трудовой деятельности
15. Испытывал чувство одиночества длительное время (6+ месяцев)
16. Переобучение для работы по другой специальности
17. Растил ребенка один (одна)
18. Участие в волонтерской деятельности
19. Длительная безработица (более 6 месяцев)
20. Поступление ребенка в университет
21. Планирование рождения ребенка
22. Рождение ребенка
23. Участие в ДТП
24. Продажа недвижимости
25. Потеря работы (сокращение или увольнение)
26. Ожидание рождения ребенка (беременность)
27. Трудовая деятельность после выхода на пенсию
28. Поступление в университет / начало профессионального обучения
29. Переезд внутри страны
30. Регистрация брака
31. Получение водительских прав
32. Выход на пенсию
33. Уход за ребенком с инвалидностью
34. Открытие своего бизнеса
35. Получение официального статуса инвалида
36. Прохождение комплексной реабилитации (
37. Длительное время подвергался травле или психологическим издевательствам
38. Обучение ребенка с инвалидностью
39. Социализация ребенка с инвалидностью
40. Призыв или служба в армии
41. Насилие в семье
42. Получение диагноза психического отклонения/расстройства
43. Аборт(ы) по личным обстоятельствам
44. Трудовая деятельность после получения инвалидности
45. Участие в боевых действиях на фронте
46. Прохождение лечения зависимостей (наркомания, алкоголизм и др.)
47. Потеря кормильца
48. Аборт(ы) по медицинским показаниям
49. Признание государством семьи с детьми неблагополучной
50. Усыновление ребенка/детей
51. Передача своего ребенка в органы опеки или на усыновление, в интернат

Ключевые жизненные ситуации будут использоваться для определения приоритетов дальнейшей работы

1 Для усовершенствования методики расчета Рейтинга качества жизни – показатели в разрезе жизненных ситуаций, а не отдельных сфер

2 Для дополнения Регионального социального стандарта новыми положениями

3 Для определения и приоритизации жизненных ситуаций, над решением которых работают команды Региональных сервисных уполномоченных

Примеры наблюдений

76,6% россиян ежегодно находятся не менее, чем в двух жизненных ситуациях

10% респондентов считают, что находятся в состоянии глубокой депрессии более недели и только 3% готовы делиться информацией о своем состоянии с другими

6 раз в год человек попадает в ситуацию семейного насилия после первого столкновения с этим явлением

5 раз в год человек возвращается к добровольческой деятельности после первого опыта



Цель программы

- Трансформация условий оказания услуг в организациях социальной сферы в соответствии с реальными потребностями и нуждами граждан



Основные понятия / подходы

Программа «Дружелюбная организация в социальной сфере» (ДОСС) - это модель работы организаций социальной сферы, направленная на повышение удовлетворенности пользователей условиями оказания услуг в данных организациях.

Человекоцентричность - форма выстраивания процессов и отношений в организации, при которой в центре внимания находится человек со своими ценностями, потребностями и приоритетами.

Домен - укрупненное направление оценки, состоящее из нескольких критериев.

Критерии - набор критических элементов (признаков), характеризующих качество предоставления услуги и отражающих уровень человекоцентричности организации.



ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ ДОСС

Пользователи (получатели услуг)

- Устранение физического и психологического дискомфорта при нахождении в медицинской организации;
- Эффективная коммуникация с врачом и прочим персоналом;
- Снижение уровня стресса из-за неопределенности.

Руководитель организации

- Получение поддержки в организации процессов, управлении персоналом, поддержании лидерской позиции;
- Эффективная коммуникация с подчиненными и пациентами;
- Снижение уровня стресса из-за высокого уровня административной нагрузки.

Сотрудники организаций

- Устранение физического и психологического дискомфорта на рабочем месте;
- Эффективная коммуникация с пациентами и коллегами;
- Снижение уровня стресса из-за переработок и административной нагрузки.

Государство

- Повышение удовлетворенности пользователей качеством оказания услуг в социальной сфере

ЧЕЛОВЕКОЦЕНТРИЧНОСТЬ - ОСНОВА ПРОГРАММЫ ДОСС

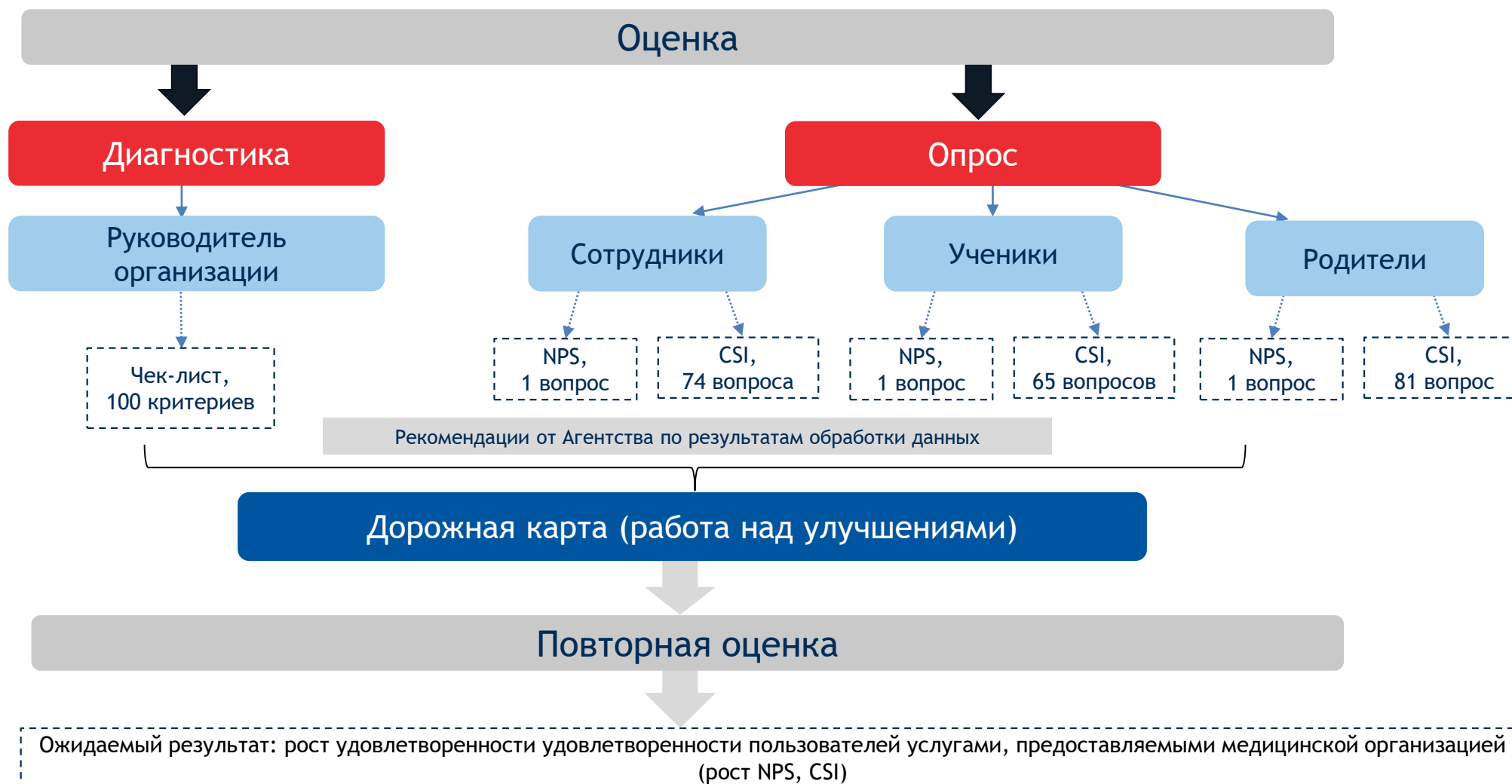
Домены (направления оценки) в сфере образования



Домены (направления оценки) в медицинской сфере

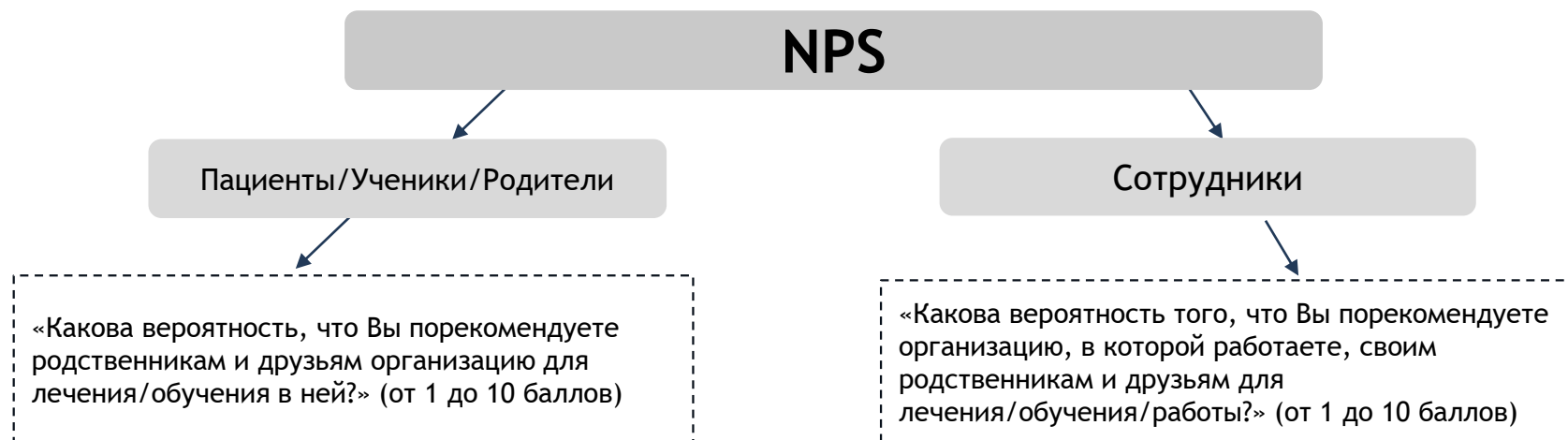


МЕТОДОЛОГИЯ ЦЕНКИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДОСС ДЛЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ



ОСНОВНЫЕ МЕТРИКИ ДОСС (1)

NPS (Net Promoter Score) - метрика, определяющая отношение пользователей и сотрудников к организации (приверженность).



Сводный индекс NPS по организации рассчитывается как среднее арифметическое между оценками респондентов (отдельно для каждой группы респондентов):

$$NPS_{ij} = \frac{\text{ответы 9–10 баллов}}{J} \times 100\% - \frac{\text{ответы 0–6 баллов}}{J} \times 100\%, \text{ где:}$$

NPS_{ij} - индекс NPS для i -той организации по j -той группе респондентов;

J - общее количество респондентов в данной группе.

ОСНОВНЫЕ МЕТРИКИ ДОСС (2)

CSI (Customer Satisfaction Index) - индекс удовлетворенности последним контактом с организацией, который позволяет оценивать удовлетворенность пользователя в разрезе оценочных критериев с учетом важности лично для него каждого критерия.

Сами респонденты в конкретной организации сообщают, что для них важно.

Для респондентов критерии формулируются в виде вопросов и оцениваются по шкале от 1 до 10 баллов.

$CSI_n = \text{важность} \times \text{удовлетворенность} \times 100\%$, где:

CSI_n - индекс CSI для n -ного критерия;

важность - оценка респондентом важности n -ного критерия. Критерии, по которым респондентам не предлагается оценить важность, по умолчанию имеют важность 10 баллов.

удовлетворенность - оценка респондентом его удовлетворенности по n -ному критерию.

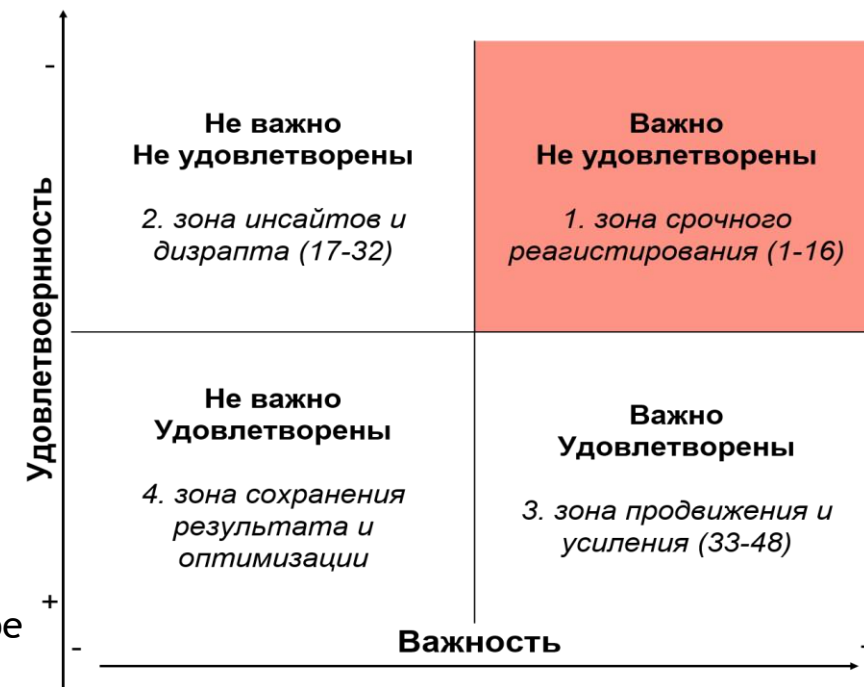
Сводный индекс CSI по организации рассчитывается как среднее арифметическое между индексами CSI по критериям:

$$CSI_{i \text{ свод.}} = \frac{\sum CSI_n}{N}, \text{ где:}$$

$CSI_{i \text{ свод.}}$ - индекс CSI для i -той организации;

CSI_j - индекс CSI для n -го критерия;

N - количество оцениваемых критериев.



ОСНОВНЫЕ МЕТРИКИ ДОСС (3)

Коэффициент ДОСС - показатель, позволяющий выявлять и ранжировать в прямой последовательности критерии (вопросы), по которым выявлена высокая важность, но низкая удовлетворенность.

Показатель указывает на проблемные аспекты, проработка которых даст максимальный эффект для повышения удовлетворенности.

$\text{Коэффициент ДОСС}_n = \text{важность} \times \text{обратная удовлетворенность} \times 100\%$, где:

коэффициент ДОСС_n - коэффициент ДОСС для *n*-ного критерия;

важность - оценка респондентом важности *n*-ного критерия, от 1 до 10 баллов;

обратная удовлетворенность - разность между максимальным баллом удовлетворенности (10 баллов) и оценкой удовлетворенности, поставленной респондентом по *n*-ному критерию, от 1 до 10 баллов.

Охват

- Опрошены 6016 учеников-респондентов, соотношение: средняя школа 80% / старшая школа 20%
- Исследованы 20 школ в Калужской, Липецкой, Сахалинской областях

Результаты

Самые проблемные области:

- **Плохое питание**

«Не хочется есть гнутыми вилками из колотой посуды – совсем не вкусно становится»

«Очень хотелось бы улучшить питание, даже если бы это повлекло за собой повышение стоимости обеда»

- **Плохие бытовые (гигиенические условия)**

«Я не хожу в школьный туалет, терплю до дома или бегу в соседний торговый центр»

- **Отсутствие кружков, в том числе по инженерно-техническим специальностям**
- **Отсутствие спортивных кружков и секций**

Наиболее частые темы ответа учеников на вопрос «Что улучшить / изменить в школе?»





Цель программы

- Сократить разрывы между регионами в качестве и доступности услуг в социальной сфере и создать единые лучшие подходы при реализации социальной политики



Основные понятия / подходы

- **Стандарт состоит из 13 положений** и разработан с учетом лучших реализованных региональных практик по организации сервисов и инфраструктуры в социальной сфере.



Охват регионов

- Стандарт внедряет **61** субъект Российской Федерации
- В 14 из них главами регионов утверждены планы внедрения

Примеры положений Стандарта

Совет по качеству жизни – позволит объединить на одной площадке представителей разных сообществ для выработки решений, направленных на повышение качества жизни граждан (**образован в 30 регионах**)

Межведомственное и межсекторное взаимодействие – позволит повысить эффективность решения жизненных ситуаций граждан и обеспечить «бесшовное» предоставление услуг в социальной сфере

Поддержка региональных СОНКО – направлена на обеспечение устойчивой работы негосударственной инфраструктуры социальной поддержки граждан, а также сохранения занятости в «третьем» секторе

Оценка качества услуг в социальной сфере – направлена на расширение уровня обратной связи региональных органов исполнительной власти от некоммерческих организаций и граждан на основе многокритериальной оценки, что позволит в полной мере обеспечить конкурентное развитие социальной сферы и подчеркнет важность каждого человека для нашей страны