



Оригинальная статья

УДК 332.1

DOI: 10.52180/1999-9836_2023_19_2_6_226_242

EDN: IEPJXA

Мониторинг удовлетворённости получателей государственных услуг на примере Самарской области

Наталья Вадимовна Полянская¹, Марина Викторовна Симонова²

^{1,2} Самарский государственный экономический университет, Самара, Россия

¹ (polynskova@mail.ru), (ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1168-6258>)

² (m.simonova@mail.ru), (ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9662-9820>)

Аннотация

В статье представлены результаты мониторинга удовлетворённости получателей социальных услуг в Самарской области по трём жизненным ситуациям: трудоустройство через Центр занятости населения, получение ежемесячной выплаты в связи с рождением или усыновлением первого ребёнка, получение первичной специализированной медико-санитарной помощи пациентам с заболеваниями сердечно-сосудистой системы. На основе общих подходов к методике расчёта ключевых показателей эффективности Агентства стратегических инициатив были разработаны структура и содержание проведения мониторинга. Это позволило выявить инсайты и расставить акценты, ретроспективно восстановить хронологию процесса получения услуги для внесения корректив, обеспечить репрезентативность мониторинга. По результатам опросов был определён социально-демографический портрет типичного получателя государственных услуг по всем трём жизненным ситуациям по полу, возрасту, месту проживания, уровню дохода, выявлены различия в зависимости от места проживания и типа жизненной ситуации. Определены источники информации об услугах профильных государственных учреждений, выявлена потребность в большей цифровизации процесса информирования и получения государственных услуг. Получателями государственных услуг было определено, насколько легко или трудно было получить услугу, оценено время ожидания при получении услуги, которое имеет разброс оценок, но они всё же достаточно высокие по всем трём жизненным ситуациям. Наиболее значимыми аспектами удовлетворённости получения государственных услуг респондентами были названы профессионализм, доброжелательность и время ожидания услуги, что было достаточно ожидаемо, однако оценки по жизненным ситуациям существенно отличались. Было выявлено, что степень удовлетворённости от аспектов в большей степени зависит не от жизненной ситуации, а от места получения услуги, что характеризует локальность проблем и зависимость удовлетворённости получателей услуг от организации процесса получения услуги в конкретном государственном учреждении. Ключевые показатели эффективности были рассчитаны по каждой жизненной ситуации по индексу клиентских усилий, индексу клиентской удовлетворённости и показателю клиентской лояльности в динамике по всем этапам исследования и в сравнении с целевыми показателями для региона.

Ключевые слова: государственные социальные услуги для населения, жизненная ситуация, мониторинг, национальная социальная инициатива, удовлетворённость получателей социальных услуг, качество социальных услуг, индекс клиентской удовлетворённости, индекс клиентских усилий, показатель клиентской лояльности

Для цитирования: Полянская Н.В., Симонова М.В. Мониторинг удовлетворённости получателей государственных услуг // Уровень жизни населения регионов России. 2023. Том 19. № 2. С. 226–242. https://doi.org/10.52180/1999-9836_2023_19_2_6_226_242; EDN IEPJXA



RAR (Research Article Report)

DOI: 10.52180/1999-9836_2023_19_2_6_226_242

EDN: IEPJXA

Monitoring the Satisfaction of Recipients of Public Services on the Example of the Samara Region

Natal'ya V. Polyanskaya¹, Marina V. Simonova²

^{1,2} Samara State University of Economics, Samara, Russia

¹ (polynskova@mail.ru), (ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1168-6258>)

² (m.simonova@mail.ru), (ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9662-9820>)

Abstract

The article presents the results of monitoring the satisfaction of recipients of social services in the Samara region in three life situations: employment through the Employment Center, receiving a monthly payment in connection with the birth or adoption of the first child, receiving primary specialized health care for patients with diseases of the cardiovascular system. On the basis of general approaches to the methodology for calculating the key performance indicators of the Agency for Strategic Initiatives, the structure and content of the monitoring were developed. This made it possible to identify insights and place emphasis, retrospectively restore the chronology of the process of obtaining a service to make adjustments, and ensure representativeness of monitoring. Based on the results of the surveys, a socio-demographic portrait of a typical recipient of public services was determined for all three life situations by gender, age, place of residence, income level, differences were identified depending on the place of residence and type of life situation. The sources of information about the services of specialized state institutions have been identified, the need for greater digitalization of the process of informing and receiving public services has been identified. The recipients of public services determined how easy or difficult it was to receive the service and the waiting time for receiving the service, which have a range of estimates, but are quite high in all three life situations. The most significant aspects of satisfaction with the receipt of public services by respondents were professionalism, friendliness and waiting time for services. The degree of satisfaction with aspects to a greater extent depends not on the life situation, but on the place of receipt of the service, which characterizes the locality of the problems and the dependence of the satisfaction of service recipients on the organization of the process of obtaining the service in a particular state institution. Key performance indicators were calculated for each life situation according to the index

of client efforts, the index of client satisfaction and the indicator of client loyalty in dynamics for all stages of the study and in comparison with the target indicators for the region

Keywords: state social services for the population, life situation, monitoring, national social initiative, satisfaction of social service recipients, quality of social services, customer satisfaction index, customer effort index, customer loyalty indicator

For citation: Polyanskova N.V., Simonova M.V. Monitoring the Satisfaction of Recipients of Public Services on the Example of the Samara Region. *Living Standards of the Population in the Regions of Russia*. 2023. Vol. 19. No 2. P. 226–242. https://doi.org/10.52180/1999-9836_2023_19_2_6_226_242

Введение

Повышение качества жизни населения регионов России в нестабильной экономической ситуации становится одной из приоритетных задач для обеспечения устойчивости социальной среды, которая подвергается множественным угрозам. В этой ситуации всё более важным компонентом становится личностное восприятие человеком окружающей действительности [1] и, в частности, восприятие услуг, предоставляемых населению государством в разных жизненных ситуациях [2]. Предоставление социальных услуг каждому жителю нашей страны гарантировано Конституцией Российской Федерации, виды услуг и условия их предоставления зависят от личной ситуации и региона проживания, они достаточно разнообразны как по форме предоставления, так и по ведомственной принадлежности. Общий принцип предоставления социальных услуг носит заявительный характер [3] и пока человек не обратился за помощью и не доказал право на получение помощи от государства, он чаще всего ничего не получает. Такая ситуация приводит к тому, что многочисленные социальные услуги, реально предоставляемые государством населению, оказываются не востребованными или трудно достижимыми не только из-за бюрократических препон, но и из-за ведомственной разобщённости и недостаточной информированности населения о имеющихся возможностях. Человеку, оказавшемуся в трудной жизненной ситуации часто сложно разобраться, какое ведомство и чем может ему помочь, на какую помощь он имеет право. Результатом этого становится растущее раздражение населения, неверие в возможность реального получения услуги и помощи в решении проблем, недоступность многих услуг из-за бюрократических преград [4]. Во многих случаях можно наблюдать ситуацию, когда одинаковые по объёму и содержанию государственные услуги в регионах страны имеют разное, иногда очень трудоёмкое для клиента, воплощение в реальной процедуре, с которой сталкивается человек при обращении за помощью, что приводит к изменению социального фона в регионе. Причиной сложностей часто становятся не эффективные организационные и управленческие решения, цель которых – не предоставление услуги, а сам процесс. В результате

низкая удовлетворённость получателей государственных услуг влияет на снижение качества жизни региона [5]. В этой связи повышение удовлетворённости получателей государственных услуг способствует повышению качества жизни региона, а исследование удовлетворённости получателей государственных услуг является актуальной научной и организационной задачей [6, 7, 8].

Единого подхода к оценке качества жизни пока не разработано, наибольшее практическое использование получили рейтинги по версии «РосБизнес-Консалтинг» (РБК), «РИА Рейтинг», на базе Финансового университета (ФА), Государственной корпорации развития (ВЭБ РФ) [9], Агентства стратегических инициатив (АСИ) [10]. По концепции Национальной социальной инициативы (НСИ), предложенной АСИ, непрерывные улучшения социальной среды, обращённые на более быстрое и удобное получение социальной помощи, повышают удовлетворённость граждан и, способствуют повышению качества жизни [11, 12, 13]. Для определения степени удовлетворённости жителей в регионах России, как одному из критериев рейтинга качества жизни, разработанному АСИ, необходимо провести оценку по трём основным факторам: как изменяются объективные факторы окружающей среды в жизненной ситуации; ориентация на потребности клиента при предоставлении государственных услуг; как жители могут повлиять на решение возникшей проблемы. Всего оценка проводится по 10 направлениям, которые оценивает рейтинг и включают 141 показатель. Выявление управленческих разрывов и их устранение в практике предоставления государственных социальных услуг в разных регионах позволит повысить удовлетворённость жителей и повлиять на качество жизни в регионах [14].

Актуальность исследования обусловлена необходимостью проведения ежеквартального мониторинга для обеспечения системы наблюдения за реализацией дорожной карты по улучшению процесса получения государственных услуг, который используется для оценки состояния решения жизненных ситуаций и повышения удовлетворённости граждан качеством получаемых услуг на примере Самарской области.

Цель исследования: Разработка параметров и проведение регионального мониторинга

усилий региональных органов власти по оценке удовлетворённости получателей услуг в центрах занятости, медицинских услуг и социальных услуг Самарской области. Объектом исследования являлись компоненты качества жизни, определяющие удовлетворённость жителей Самарской области по возможности трудоустройства через центр занятости, получение первичной медико-социальной специализированной помощи, получение ежемесячной выплаты в связи с рождением (усыновлением) первого ребёнка. Предметом исследования стали социально-трудовые отношения, возникающие при получении государственных услуг, приводящие к удовлетворённости получателей услуг. Гипотеза исследования заключается в предположении, что компонентом качества жизни является субъективное восприятие населением региона процесса получения государственных услуг, которое зависит от усилий и способа организации получения услуг государственными органами на местах и можно оценить по степени удовлетворённости от получения государственных услуг. Удобство и комфортность получения услуги зависит не только от вложенных материальных ресурсов, но и от управленческих и организационных решений, применяемых в конкретных регионах по предоставлению социальных услуг, что влияет на качество жизни населения. Практическая значимость состоит в использовании результатов исследования для проектирования организационных и управленческих решений на региональном уровне для достижения целевых показателей и повышения положения Самарской области в рейтинге качества жизни.

Методология исследования

Методологические подходы к определению качества жизни разрабатываются многими учёными на основе как частных, так и интегральных показателей [15, 16], конкретизирующих методологию оценки качественных параметров. В число показателей качества жизни многие исследователи включают удовлетворённость различными аспектами жизненных условий, то послужило методологическим основанием для проведения настоящего исследования. Например, интегральных показателях Луценко Е.В. [17] предлагает выделять частные критерии, конкретизирующие содержательную и операционную части качества жизни, среди которых существенное место занимает и оценка удовлетворённости потребителей как элемент когнитивной модели при оценке качества жизни на уровне региона. Сущность понятия качества жизни В.Н. Бобков [18] раскрывает как содержательную характеристику, подчёркивая сочетание деятельностной и институциональной составляющей качества жизни, что

соответствует подходу настоящего исследования. Необходимость изменения концепции службы занятости авторами монографии обосновывается как последовательное развитие от помощи безработным к клиенто-ориентированному подходу и решению проблем потребителей услуг занятости, повышению качества сервисных услуг. В настоящем исследовании последовательно доказывается необходимость таких изменений на основании опросов получателей услуг по трудоустройству в Центрах занятости. Качество социальной сферы выделяется Айвазяном С.А. [19, 20, 21] в ряде исследований параметров качества жизни населения как один из синтетических латентных показателей качества жизни, измерение которого используется в практической деятельности для определения направлений социально-экономического развития территорий. Измерение показателей социальной сферы представляет собой наиболее сложно формализуемый параметр, который можно конкретизировать в том числе методами социологических опросов, что использовано в настоящем исследовании. Изменение ожиданий клиентов в зависимости от уровня сервиса отмечено в работе Росляковой М.В., которые формируются на основе анализа мнений получателей государственных услуг [22]. Таким образом, оценивая наиболее распространённые методики оценки качества жизни, можно сказать, что определение удовлетворённости населения в той или иной форме присутствует практически в каждом научном подходе оценки качества жизни и требует периодического сопоставления с некоторой базовой величиной для анализа динамики изменений и проектирования улучшения социально-экономической ситуации на региональном уровне.

Использованные данные и методы работы с ними

Исследование проводилось в рамках регионального мониторинга показателей Национального рейтинга качества жизни (АСИ), оцениваемые по результатам усилий профильных министерств Самарской области для удобства получения государственных услуг населением по трём жизненным ситуациям (ЖС): 1. Трудоустройство через центр занятости населения; 2. Получение первичной медико-социальной помощи пациентам с заболеваниями сердечно-сосудистой системы; 3. Получение ежемесячной выплаты в связи с рождением (усыновлением) первого ребёнка. Период исследования – IV квартал 2021 г. в рамках пилотного проекта и основное исследование в I–III кварталах 2022 года. Целевые показатели были определены АСИ как средние по регионам России за предыдущий год. По Самарской области была

поставлена целевая задача вхождения в первую двадцатку рейтинга к 2024 г. Реализация мониторинга в Самарской области осуществлялась региональным Штабом под руководством Регионального сервисного уполномоченного НСИ, специально сформированным для достижения целевых показателей региона.

Для организации исследования была использована и творчески переработана методи-

ка внедрения целевых моделей НСИ в регионах России, разработаны содержание и структура исследования по каждой жизненной ситуации, разработана методика расчёта ключевых показателей эффективности (КПЭ) на основе сопоставления результатов самообследования, проектирования целевых образов, реализации мероприятий разработанных дорожных карт и сервисных регламентов (таблица 1).

Таблица 1

Методы исследования и ожидаемые результаты

Table 1

Research Methods and Expected Result

ЭТАПЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	МЕТОДЫ И ИНСТРУМЕНТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ
Выбор и описание жизненной ситуации	Осуществляется экспертно до проведения исследования	Отбор ЖС, значимых для региона, отбор учреждений, подходящих для ЖС, установление договорённости о проведении исследования
Выбор учреждений		
Самообследование пилотных учреждений	Экзит-поллы, наблюдения, интервью с клиентами, интервью с сотрудниками	Определяется уровень текущей удовлетворённости, качество среды и наиболее острые проблемы, характерные для учреждений
Определение ожидаемого результата	Репрезентативный опрос, анализ социальных медиа	Анализ основных проблем, которые фиксируют клиенты в рамках выделенных сфер/ЖС и желаемых способов их преодоления
Проектирование целевых образов	Интервью с сотрудниками, интервью с клиентами	Детальный анализ запросов клиентов, анализ возможных путей решения проблем и создание перечня объективных ограничений
Разработка региональных дорожных карт и сервисных регламентов	Групповая аналитическая работа на основании результатов исследования	Определение целевых процессов для решения проблем, создание моделей процессов
Мониторинг	Экзит-поллы, наблюдения, интервью с клиентами, интервью с сотрудниками	Проведение повторных замеров удовлетворённости (экзит-поллы), качества среды (наблюдения), анализ изменения процесса предоставления/получения услуги (интервью)

Источник: разработано авторами.

Мониторинг реализации НСИ в Самарской области в форме очного анкетирования и интервьюирования респондентов был проведён в 4 этапа в государственных учреждениях, предоставляющих услуги по всем трём жизненным ситуациям [23]. Выбор места расположения учреждений обследования был сделан для сравнения результатов по сельским и городским потребителям социальных услуг и проведён в 5 профильных учреждениях на территории г.о. Самара, с. Красный Яр и с. Борское, определённых как типичные и проблемные (таблица 2).

Каждому учреждению, в котором проводилось обследование, присвоены порядковые номе-

ра 1–5, под которыми в дальнейшем будем обозначать их при анализе результатов обследования. На первом этапе было проведено самообследование выбранных учреждений, в ходе которого были выполнены расчёты индексов клиентской удовлетворённости, выявлены типичные проблемы в обслуживании с точки зрения как посетителей, так и сотрудников. Вопросы самообследования выявили разные аспекты проблем – от содержательных характеристик до бытовых условий во время получения услуги. Бытовые проблемы были решены в достаточно короткие сроки, что сказалось на результатах следующих этапов мониторинга.

Данные о числе респондентов по сферам и объектам исследования за период ноябрь 2021 – октябрь 2022 гг.

Table 2

Data on the Number of Respondents by Areas and Objects of Research for the Period November 2021 – October 2022

СФЕРЫ ИССЛЕДОВАНИЯ				
ТРУД И ЗАНЯТОСТЬ		ЗДРАВООХРАНЕНИЕ		СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА
ЖС «Трудоустройство через центр занятости населения» 29 мероприятий запланировано к реализации		ЖС «Получение первичной специализированной медико-санитарной помощи пациентам с заболеваниями сердечно-сосудистой системы» 19 мероприятий запланировано к реализации		ЖС «Получение ежемесячной выплаты в связи с рождением или усыновлением первого ребёнка» 42 мероприятия запланировано к реализации
ОБЪЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ				
(1) ГКУ «Центр занятости населения муниципального района Борский»	(2) ГКУ «Центр занятости населения муниципального района Борский»	(3) ГБУ здравоохранения Самарской области «Самарская городская клиническая поликлиника № 15 Промышленного района городского округа Самара»		(4) Главное управление социальной защиты населения Самарского округа, г.о. Самара
				(5) Управление социальной защиты населения администрации муниципального района Красноярский Самарской области

Источник: разработано авторами

Были выбраны следующие методы социологического исследования: репрезентативный опрос, анализ социальных медиа, экзит-пол, наблюдения и интервью. Репрезентативный опрос позволяет выявить мнение всего населения региона о состоянии социальной сферы в целом и делать аргументированные выводы. Проблемы региона в социальной сфере спонтанно отражаются в медиа сфере и социальных сетях, анализ которых концентрирует внимание на характерных дискуссиях на определённой территории в фокусировке исследуемых ЖС. Выборка респондентов учитывает мнения разных сторон оказания услуги – сотрудников учреждений, получателей услуги и экспертов, форма проведения опросов в виде интервью помогает получить не только письменные ответы, но и устные комментарии, как пользователей, так и интервьюеров, что позволяет минимизировать субъективность оценок и через наблюдения получить достоверный анализ данных (таблица 3).

Внесение уточнений в анкеты после этапа самообследования позволило получить конкретизированные ответы для проектирования роста удовлетворённости. Например, в III квартале мониторинга в анкеты были добавлены вопросы об источниках получения информации по ЖС,

наиболее удобных формах информирования, аспектах влияния на удовлетворённость, в которых предлагалось выбрать из предложенных вариантов степени удовлетворённости. Открытые вопросы позволяют выявить скрытые и неожиданные состояния, которые могут изменить общий подход к оказанию услуги. Существенным моментом для достижения удовлетворённости при получении услуги может стать доступность информации о возможности получения услуги, поэтому в анкете присутствовало исследование вариантов получения услуги.

По каждой ЖС (жизненной ситуации) и объекту исследования представлены Отчёты и Расчёты значений ключевых показателей эффективности (КПЭ) – индексов оценки удовлетворённости услугами по жизненным ситуациям:

1. CES – Индекс клиентских усилий.
2. CSI – Индекс клиентской удовлетворённости.
3. NPS – Показатель клиентской лояльности.

Значения КПЭ НСИ рассчитываются в соответствии с Инструкцией НСИ¹.

¹ Инструкция по расчёту значений КПЭ НСИ. URL: <https://docs.google.com/document/d/1x4kecbLgIPos6g-psVcdGUnt5CV-IXDo/edit#> (дата обращения: 27.03.2023 г.).

В структуре вопросов анкеты была выделена содержательная (основная) часть, поясняющая за какими именно услугами человек обращался в учреждение с набором ответов на вопросы, включающий, в том числе и открытый вопрос. Ответ на важный вопрос о лёгкости получения услуги был конкретизирован вопросом о затратах времени на ожидание при получении услуги.

Результаты исследования

Этап самообследования показал необходимость ежеквартальных мониторингов и внесения

редакционных уточнений в анкеты по каждой жизненной ситуации и повышения репрезентативности данных. В пилотном исследовании в декабре 2021 г. опросом были охвачены лишь 231 респондент, в следующих трёх этапах I–III квартале 2022 г. в ходе очного обследования количество респондентов увеличилось до 800 в зависимости от ЖС, также по всем жизненным ситуациям (ЖС) был проведён онлайн-мониторинг на портале Госуслуг, в котором приняли участие 3312 жителей различных муниципальных образований Самарской области (таблица 4).

Таблица 3

Анализ данных

Table 3

Data Analysis

Инструменты исследования	Особенности исследования
Самообследование пилотных учреждений	– Расчёт индексов клиентской удовлетворённости CES, CSI, NPS – Типичные проблемы в обслуживании, которые имеются в учреждениях (как с точки зрения посетителей, так и с точки зрения сотрудников) – Проблемы, связанные с внутренним устройством помещений учреждений (насколько они комфортны для посетителей и сотрудников, насколько они адаптированы под нужды людей с ограничениями здоровья, насколько в них хорош или плох ремонт, насколько эти помещения в принципе отвечают возлагаемым на них функциям и т.п.)
Определение ожидаемого результата	– Факторы удовлетворённости получением услуги – Типичные этапы, которые приходится проходить клиентам, в зависимости от конкретной жизненной ситуации – Сбои, которые возникают на каждом из этапов, и желаемые способы их решения
Проектирование целевых образов	Возможные пути решения проблем (особое внимание обратить на те решения, которые могут быть внедрены быстро: например, меньше внимания уделять вопросу низких зарплат и/или коррупции и больше – тому, можно ли наладить бесперебойную работу интернета в учреждении, отремонтировать санузлы, наладить снабжение расходными материалами, отремонтировать оборудование и т.п.)

Источник: разработано авторами

Таблица 4

Количество респондентов по этапам обследования и пилотным учреждениям Самарской области

Table 4

Number of Respondents by Survey Stages and Pilot Institutions in the Samara Region

Объекты обследования	Сфера труда и занятости, количество респондентов			Сфера здравоохранения, количество респондентов		Сфера социальной защиты, количество респондентов		
	(1), чел.	(2) чел.	Доля, %	(3), чел.	Доля, %	(4), чел.	(5), чел.	Доля, %
Общее количество респондентов (оффлайн)	800	200	18,9	575	10,9	191	194	7,3
Из них:								
Ноябрь 2021 г.	108	21	2,4	66	1,2	35	35	1,32
Декабрь 2021 г.	113	30	2,7	66	1,2	11	11	0,4
Май 2022 г.	205	49	4,8	146	2,8	45	48	1,8
Июль 2022 г.	200	50	4,7	147	2,8	50	50	1,9



Октябрь 2022 г.	200	50	4,7	150	2,8	50	50	1,9
Онлайн-корреспонденты	1067		20,2	1204	22,8	1041		19,7
Структура респондентов по возрасту (лет) на примере этапа в октябре 2022 г. (100 % – количество респондентов этапа):								
До 20	0	1	0,4	3	2	0	7	7
20-24	14	4	7,5	6	4	9	29	38
24-29	32	2	13,9	11	7,5	19	9	28
30-34	33	5	15,4	5	3	11	3	14
35-44	59	12	28,6	12	8	10	2	12
45-54	37	10	18,9	21	14	1	0	1
55-64	21	16	14,9	26	17,5	0	0	0
65 и старше	1	0	0,4	66	44	0	0	0

Источник: разработано авторами

Общее количество респондентов, принявших участие в онлайн и оффлайн опросах 2021–2022 гг. составило 5291 человек. Увеличение числа опрашиваемых обеспечивает рост репрезентативности (представительности и достоверности) результатов опроса. Распределение респондентов по возрастным группам сложилось в соответствии со спецификой Жизненных ситуаций, наибольшая доля возрастной категории старше 55 лет пришлась на сферу здравоохранения, возрастная группа от 20 до 44 лет является получателями социальных услуг по рождению первого ребёнка, а самой разнообразной по возрасту ожидаемо стала сфера труда и занятости. Наибольшей возрастной группой в трудовой сфере стала группа от 35 до 44 лет как самая динамичная по профессиональным и карьерным ожиданиям и готовности к изменениям. По всем исследуемым ЖС типичным получателем услуг стала женщина в разных возрастных категориях в зависимости от ЖС, проживающая в месте расположения учреждения. Анализ источников получения информации об оказываемых услугах и возможности их получения проводился в разрезе профильных учреждений по всем ЖС (рисунок 1).

По совокупности ответов по трём ЖС большинство респондентов за информацией об оказываемых услугах обращаются непосредственно в профильное учреждение. Использование интернета и социальных сетей для получения информации характерно для всех исследуемых ЖС как варианта с различными комментариями, то есть с обратной связью. Использование портала Госуслуг отмечено респондентами по совокупности на третьем месте. Наименее востребованная позиция сайтов профильных ведомств даёт основания для суще-

ственной переработки структуры и способа подачи информации на этих информационных ресурсах, которые могут и должны быть задействованы в большей степени. Уточняющие вопросы анкеты по предпочитаемым формам получения информации дают более полную картину в совокупности с действительной ситуацией и раскрывают желание пользователей получать персонализированную информацию через индивидуальную рассылку или на сайте Госуслуг. В настоящее время такого информирования не производится и результаты мониторинга дают направление для реструктуризации способов и форм взаимодействия государства и получателей социальных услуг.

Причины обращения посетителей в профильное учреждение соответствуют наиболее распространённым действиям, связанным с получением услуги и не оказывают значимого влияния на удовлетворённость пользователей, но позволяют руководителям учреждений сконцентрировать усилия в наиболее приоритетных направлениях, например, в Центрах занятости наиболее востребованной услугой является регистрация в качестве безработного (50 %) и поиск работы – любой (24–44 %) или по специальности (22–24 %). Поиск работы становится всё более востребованной услугой, которую пока в Центрах занятости не могут оказать с высокой эффективностью и конкурировать с коммерческими кадровыми агентствами и работными сайтами. В поликлинику обращаются в основном на приём, за консультацией специалиста (71 %), за лечебными процедурами (34 %) и в меньшей степени за анализами (6 %) и обследованиями (3–5 %), а именно они являются объективными данными для назначения лечения и предупреждения заболеваний.

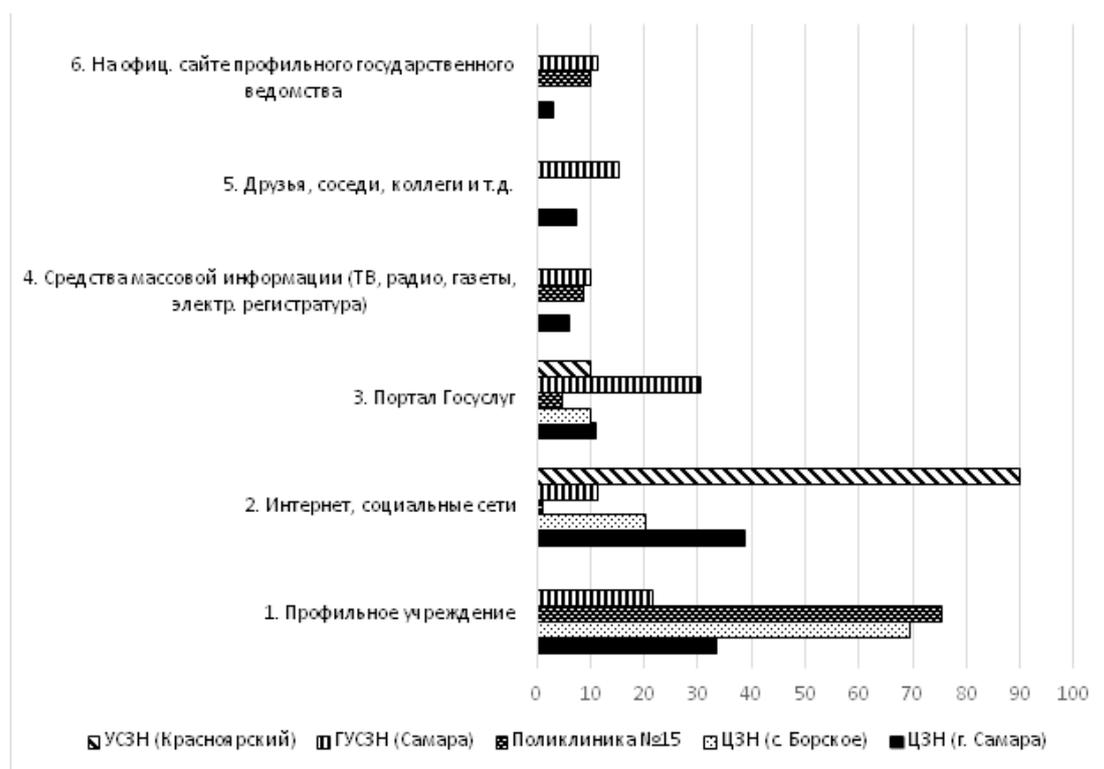


Рисунок 1. Распределение ответов респондентов по ответам на вопрос «Куда Вы обращаетесь за информацией об услугах перед посещением профильного учреждения?», % (экспертный опрос)
 Figure 1. Distribution of Respondents' Answers by Answers to the Question "Where do You Go for Information about Services before Visiting a Specialized Institution?", % (Expert Survey),

Источник: данные авторского исследования

Получение полноценной услуги по ЖС и повышение удовлетворённости получателей услуг может быть только при получении обратной связи от получателей услуг, ориентации на результат, который ожидают пользователи, что является резервом для повышения качества услуги и удовлетворённости посетителей. Получатели социальной услуги по выплатам при рождении первого ребёнка чаще всего обращаются для подачи документов на выплату (28–55 %) и для получения информации о правилах получения выплаты (19–58 %). Поводов для обращения по причинам отсутствия или задержки выплаты немного (9–12 %), но они есть и требуют оперативного решения для повышения уровня удовлетворённости получателей услуги. В целом по причинам обращения в профильные учреждения можно сказать, что многие из наиболее распространённых услуг возможны для переформатирования в персонифицированный он-лайн формат при сохранении возможности очного получения услуги, что будет способствовать повышению удовлетворённости получателей услуг.

Простота и доступность получения услуг во многом зависит от организации процедуры от возникновения запроса до завершения в виде результата услуги, которая влияет на скорость, доступность и удобство получения услуги. Вопрос анкеты по лёгкости получения услуг выявил учреждения, в которых процесс получения услуги более лёгкий, а где вызывает больше сложностей (рисунок 2). Можно выделить УСЗН с. Красный Яр по наибольшему количеству положительных оценок (6–94 %) с наименьшей продолжительностью ожидания при получении услуги (100 % менее 30 мин) и полному отсутствию отрицательных оценок и Поликлинику №15 г.о. Самара по совокупному количеству отрицательных оценок (39 %) с достаточно большой продолжительностью ожидания получения услуги (20 % – от 1 часа до 2-х часов и более). При этом максимальная продолжительность ожидания (13 % более 2-х часов) отмечена в ЦЗН г.о. Самара. Распределение спектра оценок по диаметрально противоположным следует расценивать как негативное и требующее принятия управленческих и организационных решений.

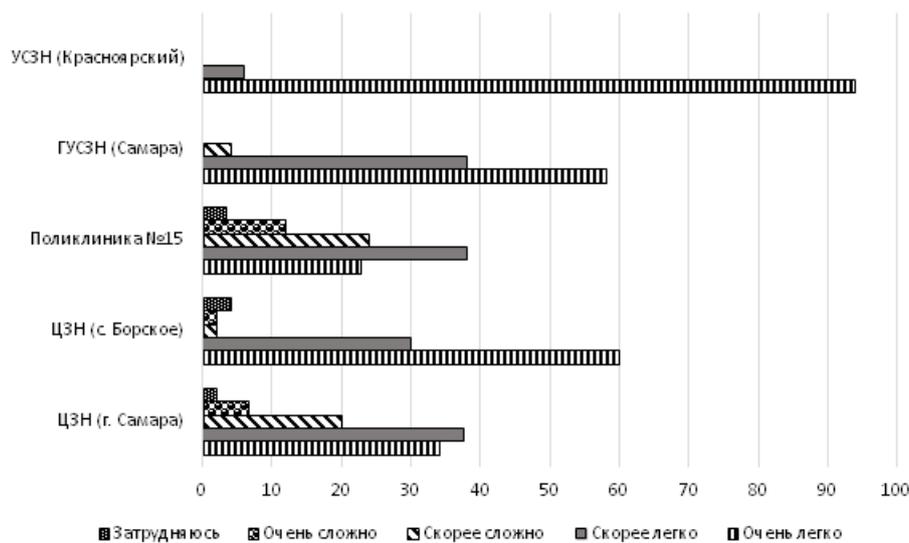


Рисунок 2. Распределение ответов респондентов на вопрос о лёгкости получения услуги, % (экспертный опрос)

Figure 2. Distribution of Respondents' Answers to the Question about the Ease of Obtaining Services, % (Expert Survey)

Источник: данные авторского исследования

Отдельный блок вопросов анкетирования выявлял аспекты клиентской удовлетворённости, ответы на которые дополнили общую картину настроений получателей государственных услуг. Распределение ответов по разным учреждениям позволяют выделить специфику ответов по удовлетворённости от получения услуги в городских и сельских учреждениях и в зависимости от исследуемой ЖС (рисунок 3).

В сельских учреждениях ЦЗН с. Борское и УСЗН с. Красный Яр наибольшее влияние оказывают доброжелательность персонала учреждения (84 и 94 %), время ожидания в очереди (28 и 94 %). Удовлетворённость профессионализмом/квалификацией персонала, Доброжелательность и Время ожидания в очереди как значимые характеристики удовлетворённости отмечены во всех пяти обследованных учреждениях. Аспект удовлетворённости «Быстро попасть к специалисту» важен для посетителей ЦЗН г.о. Самара (38 %) и Поликлиники №15 г.о. Самара (46 %). Для городских получателей (ЦЗН, Поликлиника № 15, ГУСЗН г.о. Самара) государственных услуг важна возможность получить услугу удалённо (41 % и 34 %), количество документов (28 %, 12 % и 28 %), понятность процесса (31 %, 24 % и 40 %) и комфортность пребывания (17 %, 25 % и 48 %). Степень удовлетворённости можно было выбрать из предложенных аспектов удовлетворённости по шкале от «полностью удовлетворён» до «полностью не удовлетворён» и нейтральный вариант «затруд-

няюсь ответить». В целом городские пользователи скорее не удовлетворены, чем удовлетворены отдельными аспектами получения услуги, а сельские в большей степени удовлетворены большинством аспектов оказания услуги. Доступность учреждения ни в одном из обследованных учреждений не вызывает нареканий, следовательно они расположены удобно и доступно для посетителей.

Значимым критерием удовлетворённости получателей государственных услуг можно считать оценку вероятности рекомендовать воспользоваться услугой в конкретном учреждении по результатам личного опыта. Вероятность оценивалась в мониторинге по шкале от 0 до 10 баллов, в которых 0 – точно не порекомендую, 10 – обязательно порекомендую. В ответах на этот вопрос также прослеживается локализация по местности – распределение оценок зависит от того, городское или сельское учреждение оказывает услугу. В сельских учреждениях ЦЗН с. Борское и УСЗН с. Красный Яр абсолютное большинство получателей услуг поставили максимальную оценку 10 баллов (86 и 92 %), в городских учреждениях (ЦЗН, Поликлиника № 15, ГУСЗН г.о. Самара) разброс оценок по шкале гораздо выше, достаточно много негативных оценок (9,5, 7,3 и 4 %), основная доля оценок в средней части шкалы (61, 82, 36 %). При этом необходимо выделить ГУСЗН г.о. Самара, в котором оценок ниже 5 баллов нет совсем, и основная часть более 60 % оценок имеют высший балл 10.

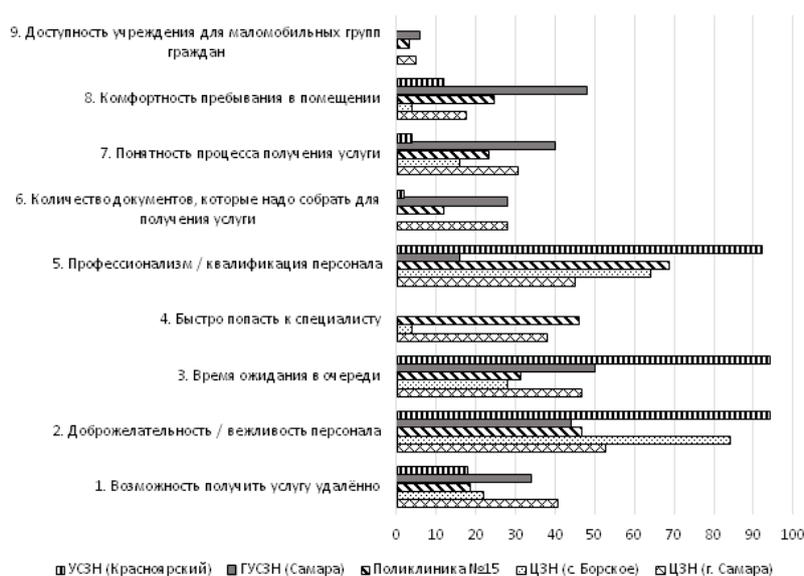


Рисунок 3. Удовлетворённость посетителей обследованных учреждений по выбранным жизненным ситуациям, % (экспертный опрос)

Figure 3. Satisfaction of Visitors to the Surveyed Institutions for Selected life Situations, % (Expert Survey)

Источник: данные авторского исследования

Обобщая результаты проведённых опросов удовлетворённости, можно сказать, что на удовлетворённость влияют не только комплекс оказываемых услуг, но и социальная среда, в которой происходит получение этих услуг. В сельской местности межличностные контакты имеют большее значение и неформальность обстановки влияет на удовлетворённость получателей услуг, даёт возможность дополнить формальные процедуры личностным фактором, что положительно влияет на удовлетворённость посетителей. Городская разобщённость жителей дополняется большей информированностью об аспектах получения услуг и повышением требований к формальному качеству предоставления услуг, что отражается на результатах оценки. При этом высокая степень цифровизации процедуры (ЖС «Получение ежемесячной выплаты в связи с рождением или усыновлением первого ребёнка») повышает удовлетворённость получателей услуг.

Оценка ключевых показателей эффективности внедрения НСИ в Самарской области

По результатам мониторинга были рассчитаны: КПЭ достижения показателей целевых производственных процессов (индекс клиентской удовлетворённости (CSI) и индекс клиентских усилий (CES)); КПЭ достижения показателей целевых сервисных процессов (NPS – показатель клиентской лояльности). Расчёт ключевых показателей

эффективности (КПЭ) внедрения НСИ в рамках рассмотренных жизненных ситуаций проводился по единым методикам для всех регионов Российской Федерации для универсальности расчётов и сравнимости показателей. За ключевые показатели эффективности приняты целевые показатели успешности внедрения НСИ в регионе и реализация мероприятий дорожной карты улучшения процесса оказания услуг в рамках жизненных ситуаций.

- В качестве ключевых показателей эффективности были рассчитаны следующие показатели для трёх выбранных ЖС региоИндекс клиентской удовлетворённости (CSI) – рассчитывается как средневзвешенное значение удовлетворённости разными аспектами получения услуг по ЖС (Диапазон значений индекса: от 1 до 4 баллов);

- Индекс клиентских усилий (CES) даёт оценку трудоёмкости получения услуги (Диапазон значений индекса: от - 100 до +100 баллов);

- Индекс приверженности потребителей (NPS) отражает достижение показателей целевых сервисных процессов и основан на оценке готовности рекомендовать другим людям получение услуг в данном учреждении (Диапазон значений индекса: от - 100 до +100 баллов).

Динамика значений индексов, а также уровень достижения целевых показателей по всем трём ЖС представлены в таблице 5.

Таблица 5

Расчёт значений ключевых показателей эффективности по выбранным жизненным ситуациям региона (1. ЖС «Трудоустройство через центр занятости населения»; 2. ЖС «Получение первичной специализированной медико-санитарной помощи пациентам с заболеваниями сердечно-сосудистой системы»; 3. ЖС «Получение ежемесячной выплаты в связи с рождением или усыновлением первого ребёнка»)

Table 5

Calculation of the Values of Key Performance Indicators for Selected Life Situations in the Region (1. LS "Employment through the Employment Center"; 2 - LS "Receiving Primary Specialized Health Care for Patients with Diseases of the Cardiovascular System"; 3 - LS "Receiving a Monthly Payment in Connection with the Birth or Adoption of the First Child")

Ключевой показатель эффективности для ЖС	Базовое значение КПЭ, самообследование (июнь) 2021 г., баллы	Мониторинг ноябрь 2021 г. (сервис онлайн-опросов АСИ), баллы	Текущие значения КПЭ по пилотным учреждениям (очное анкетирование), баллы					Сводный мониторинг по пилотным учреждениям за 1–4 кв. 2022 г., баллы	Онлайн-мониторинг на Портале госуслуг в МО регион, 2022 г., баллы	Целевое значение КПЭ на 2024 г., баллы
			Декабрь 2021 г.	1 кв. (май) 2022 г.	2 кв. (июль) 2022 г.	3 кв. (сентябрь-октябрь) 2022 г.	4 кв. (ноябрь) 2022 г.			
CSI ЖС 1	2,43	3,27	3,16	3,28	2,96	3,11	2,61	2,98	3,29	3,6
CSI ЖС 2	2,31	3,53	3,16	2,59	2,92	3,01	3,16	2,92	2,74	3,2
CSI ЖС 3	2,36	3,54	3,51	3,67	3,88	3,82	3,85	3,81	3,15	2,72
CES ЖС 1	-86	75,3	40	51,6	44,8	58	54,7	52,3	82	30
CES ЖС 2	-	78,5	60	28,8	34,8	19,6	25,5	27,2	43	20
CES ЖС 3	-30	64,7	63,6	92,5	96	97	96	95,3	68,6	30
NPS ЖС 1	-	40	68,2	89,2	93	83	85	87,5	-3,7	-
NPS ЖС 2	-	67	48,6	-6,1	-4,9	-5,3	-19,3	-8,9	-34,3	-
NPS ЖС 3	-	40	68,2	89,2	93	83	85	87,5	-3,7	-

Источник: разработано авторами

На протяжении анализируемого периода индекс клиентской удовлетворённости (CSI) услугами службы занятости имел волнообразную динамику, то увеличиваясь, то снижаясь, но, не опускаясь ниже базового значения. Так как онлайн мониторингом в сфере труда и занятости было охвачено 1067 респондентов, то можно сделать вывод о достаточно хорошем состоянии уровня качества оказания услуг по ЖС на всей территории Самарской области. Для повышения индекса необходимо изменение концепций

работы служб занятости не только с клиентами, ищущими работу, но и с корпоративными клиентами, работодателями, предоставляющими вакансии для трудоустройства. Существенные отличия данных мониторинга от базовых значений вызваны недостаточной репрезентативностью и согласованностью целевых групп, участвующих в опросе для базовых значений и в рамках мониторинга. По мере отработки процедуры мониторинга увеличивалось количество респондентов, ответивших на вопросы анкеты, целевая аудито-

рия более соответствовала целям и задачам мониторинга, независимость интервьюеров позволяла клиентам отвечать более свободно на поставленные вопросы, повышалась точность результатов, отразившаяся на показателях индекса. Много предложений и запросов на улучшение вызывает организация получения услуги как при личном обращении, так и удалённо через интернет, что требует системного подхода, построения карты перемещений и передачи информации, документов по этапам и срокам, для чего необходимо применение научной организации труда и концепции бережливого производства.

Индекс приверженности в отношении службы занятости необходимо интерпретировать в ракурсе изменения формата работы с клиентами по подбору вакансий, проведения консультаций при прохождении собеседований, помощи в процессе трудоустройства, профессиональной ориентации, консультирования по карьерному и профессиональному развитию, перспективам востребованности профессий и специальностей. Изменение качественных результатов трудоустройства можно получить не только улучшая процедуру и комфортность получения услуги, но и выполняя профильный подбор вакансий под потребности клиентов. Во многом приверженность возникает из удовлетворения периодических потребностей, которые при наличии постоянной занятости не возникают, но потребность в указанных направлениях деятельности ЦЗН может возрастать при изменении характера предоставления услуг ЦЗН на проактивный, расширения спектра и качества услуг. Достижение целевых показателей индекса возможно по мере развития сфер карьерного консультирования для всех возрастных категорий, профессиональной переподготовки, предоставляемых Центрами занятости. Индекс приверженности в малых населённых пунктах наблюдается на более высоком уровне в силу более тесного знакомства жителей сельской местности по сравнению с городской и большей доступности очных консультаций со специалистами Центров занятости. Низкий индекс приверженности, полученный по результатам онлайн мониторинга, показывает недоверие населения к работе Центров занятости, сложившееся во многом из-за достаточно высоко формализованной работы по трудоустройству населения и отсутствия гибкости, высокой конкуренции предоставления услуг по трудоустройству, недостаточной интенсивности работы по информированию населения о возможностях Центров занятости. Эти недостатки преодолимы и многое уже делается, что показали результаты мониторинга посетителей ЦЗН, так как предоставление услуг по тру-

доустройству в Центрах занятости существенно изменилось, стало более клиентоцентричным. Однако, необходима системная работа по преодолению сложившихся стереотипов и укреплению репутации надёжной, заботливой и инновационной Службы занятости, обеспечивающей занятость населению и осуществляющей подбор работников для работодателей. Таким образом, по результатам оценки ключевых показателей эффективности НСИ по трудоустройству населения можно сделать вывод о положительных тенденциях относительно базового периода и периода, предшествующего исследуемому, а также о наибольшей успешности внедрения НСИ в сельских ЦЗН, что показал мониторинг ситуации на примере ЦЗН в м.р. Борский.

Фактическое значение показателя индекса клиентской удовлетворённости (CSI) услугами поликлиники № 15 за анализируемый период было выше, чем базовое значение. Положительная динамика показателя обусловлена принятием ряда мер по улучшению качества услуг по исследуемой ЖС в поликлинике №15. Результаты онлайн мониторинга также позволили рассчитать индекс удовлетворённости граждан услугами по ЖС «Получение первичной специализированной медико-санитарной помощи пациенту с заболеваниями сердечно-сосудистой системы» в медицинских организациях муниципальных образований Самарской области. Данный показатель оказался ниже, чем в среднем по поликлинике №15. Это говорит о наличии значительных резервов повышения качества услуг в медицинских организациях Самарской области. Динамика индекса клиентских усилий (CES) позволяет сделать вывод о росте трудоёмкости получения услуг по исследуемой ЖС в поликлинике №15: за анализируемый период индекс сократился в 4 раза (с 78,49 в ноябре 2021 г. до 19,6 в октябре 2022 г.). Также необходимо отметить, что значение показателя CES в III квартале опустилось ниже целевого значения – 20.

Результаты онлайн-опроса на портале Госуслуг свидетельствуют о том, что получение услуг по ЖС «Получение первичной специализированной медико-санитарной помощи пациенту с заболеваниями сердечно-сосудистой системы» в медицинских организациях муниципальных образований Самарской области менее трудоёмко, чем в поликлинике №15 в 2022 г.

Динамика значения индекса приверженности потребителей (NPS) позволяет сделать вывод о низкой готовности посетителя поликлиники №15 рекомендовать другим людям получение услуг в данном учреждении. Отрицательное значение показателя NPS в 2022 г. свидетельствует о преобладании критиков качества оказания услуг

по ЖС в поликлинике №15 (уровень лояльности ниже 7 баллов) над сторонниками учреждения (лояльность в 9–10 баллов). В медицинских организациях Самарской области критиков качества оказания услуг ещё больше, так как показатель NPS имеет значение – 34,3.

Таким образом, оценка уровня и динамики ключевых показателей эффективности внедрения НСИ в поликлинике №15 г.о. Самара позволяет прийти к выводу о том, что на III этапе мониторинга произошло некоторое улучшение качества предоставляемых услуг по ЖС «Получение первичной специализированной медико-санитарной помощи пациенту с заболеваниями сердечно-сосудистой системы», однако увеличилась трудоёмкость получения услуг и снизился показатель клиентской лояльности. Для дальнейшего улучшения сложившейся ситуации, следуя принципу клиентоцентричности, в первую очередь рекомендуется обратить внимание на возможность реализации мероприятий, предлагаемых пациентами для улучшения оказания услуг в поликлинике.

По результатам мониторинга внедрения НСИ в Управлениях социальной защиты населения при предоставлении услуг по ЖС «Получение ежемесячной выплаты в связи с рождением (усыновлением) первого ребёнка» были рассчитаны КПЭ достижения показателей целевых производственных процессов (индекс клиентской удовлетворённости (CSI) и индекс клиентских усилий (CES)) и КПЭ достижения показателей целевых сервисных процессов (NPS – показатель клиентской лояльности).

Индекс клиентской удовлетворённости (CSI) услугами Управлений социальной защиты населения на протяжении всего анализируемого периода демонстрировал уровень показателя, превышающий базовое и целевое значения. В целом за период с ноября 2021 г. по II квартал 2022 г. значение индекса имело положительную тенденцию, увеличившись с 3,54 до 3,88. Однако в III квартале показатель снизился на 0,06 пункта и составил 3,82. Важно заметить, что данная динамика обусловлена сокращением индекса CSI в ГУСЗН г.о. Самара (3,83 до 3,68), в то время как в УСЗН м.р. Красноярский за весь анализируемый период индекс рос и к III кварталу 2022 г. достиг значения 3,95. В Управлениях социальной защиты населения муниципальных образований Самарской области индекс клиентской удовлетворённости значительно ниже, чем в пилотных УСЗН, о чём свидетельствуют результаты онлайн мониторинга на портале Госуслуг в 2022 году, следовательно, там есть существенные резервы по росту качества оказываемых услуг. Значение интегрального показателя клиентских усилий говорит о низкой трудоёмкости получения услуги по ЖС «Полу-

чение ежемесячной выплаты в связи с рождением (усыновлением) первого ребёнка». Важно отметить значительное превышение фактически сложившегося уровня индекса CES по сравнению с базовым и целевым значением, а также активный рост показателя в 2022 г. (увеличение в 1,5 раза в III квартале 2022 г. по сравнению с ноябрём 2021 г.).

Онлайн мониторинг показал более высокий уровень трудоёмкости получения услуг по ЖС «Получение ежемесячной выплаты в связи с рождением (усыновлением) первого ребёнка» по сравнению с анализируемыми УСЗН, в то же время этот показатель находится в пределах нормы и даже в 2,3 раза выше целевого значения на 2024 г.

Индекс приверженности потребителей (NPS) в период ноября 2021 г. – II квартал 2022 г. имел положительную динамику, затем в III квартале 2022 г. сократился на 10,8 %, что свидетельствует о снижении готовности респондентов рекомендовать другим людям получение услуг по исследуемой ЖС в данном Управлении социальной защиты населения. В Управлениях социальной защиты населения муниципальных образований Самарской области индекс NPS имеет отрицательное значение, это означает, что число критиков качества оказания услуг по исследуемой ЖС (уровень лояльности ниже 7 баллов) преобладают над числом сторонников УСЗН (лояльность в 9–10 баллов), а следовательно назрела необходимость повышения качества услуг.

Таким образом, по результатам оценки ключевых показателей эффективности, можно сделать вывод в целом о положительных результатах внедрения НСИ в пилотных учреждениях сферы социальной защиты населения Самарской области при получении услуг по ЖС «Получение ежемесячной выплаты в связи с рождением или усыновлением первого ребёнка» и более низких показателях КПЭ в других учреждениях СЗН Самарской области.

Выводы

В ходе исследования была проведена серия замеров удовлетворённости получателей государственных услуг в пяти выбранных государственных профильных учреждениях на территории трёх муниципальных образований Самарской области: г.о. Самара, с. Красный Яр, с. Борское. Методы и инструментарий исследования опирались на рекомендации Агентства стратегических инициатив для использования в рейтинге качества жизни по программе Национальной социальной инициативы агентства. На основе общих подходов к методике расчёта ключевых показателей эффективности были разработаны структура и содержание проведения мониторинга, разрабо-

таны анкеты, творчески переработаны методики сбора данных, проведения интервью, определён дизайн выборки, состав интервьюеров и респондентов, что позволило авторам выявить инсайты и расставить акценты, ретроспективно восстановить хронологию процесса получения услуги, обеспечить репрезентативность результатов опросов. По результатам опросов был определён социально-демографический портрет типичного получателя государственных услуг по всем трём жизненным ситуациям по полу, возрасту, месту проживания, уровню дохода, выявлены различия в зависимости от места проживания и типа жизненной ситуации. Определены источники информации об услугах профильных государственных учреждений, выявлена потребность в большей цифровизации процесса информирования и получения государственных услуг. Приоритетным направлением совершенствования предоставления услуг следует считать большую персонализацию информирования о возможности и правах на получение услуги, в частности, с использованием портала Госуслуг, реформирование структуры и наполнения сайтов профильных ведомств для более полного предоставления информации населению об оказываемых услугах и в понятных формулировках. По ЖС трудоустройства в ходе исследования была подтверждена гипотеза о необходимости расширения спектра оказываемых услуг населению по консультированию и поиску подходящего места работы, профориентации, составлению резюме и прохождению собеседований. Реформирование подходов к деятельности Центров занятости населения будет способствовать повышению индикаторов достойного труда в регионе [24]. Получателями государственных услуг была определена степень лёгкости получения услуг и время ожидания при получении услуги, которые имеют разброс оценок, но достаточно высокие по всем трём жизненным ситуациям. Наиболее труднодоступной для населения из исследуемых ЖС следует отметить услугу по специализированной медицинской помощи, которая вызвала наибольший разброс мнений, особенно в сравнении с пользователями, отвечавшими через он-лайн опрос. Исследование показало спектр проблем, которые вызывают недовольство пользователей, но не требуют существенных материальных и временных затрат на их устранение и были устранены в ходе мониторинга, что повлияло на повышение оценок на последующих этапах мониторинга. Решение этих проблем чаще всего находится в компетенции непосредственных руководителей государственных учреждений и может быть достигнуто в краткосрочном периоде. Ожидаемо наиболее значимыми аспектами удов-

летворённости получения государственных услуг респондентами были названы профессионализм, доброжелательность и время ожидания услуги. По нашему мнению, для повышения удовлетворённости клиентов этот показатель следует внести в КПЭ руководителей государственных учреждений, оказывающих услуги населению. Вместе с тем, результаты расчёта ключевых показателей эффективности в динамике показали тенденцию к росту по всем этапам исследования, а также в сравнении с целевыми показателями для региона и реальность достижения целевых показателей.

В результате исследования было определено, что степень удовлетворённости зависит во многом от уровня цифровизации процесса получения услуги, когда сокращается количество собираемых документов и время, потраченное на получение услуги. Место получения услуги также влияет на удовлетворённость жителей, в сельских учреждениях удовлетворённость посетителей в целом выше, чем в городских, что характеризует локальность проблем и зависимость удовлетворённости получателей услуг от организации процесса получения услуги в конкретном государственном учреждении. Во время проведения мониторинга были собраны замечания и предложения посетителей, полученные в ходе опросов, многие из которых были исправлены достаточно быстро, например, бытовые условия, порядок организации приёма посетителей, навигация, расположение и компоновка внутри помещения для посетителей, что положительно повлияло на показатели удовлетворённости в следующих этапах мониторинга. Достижение запланированных целевых показателей по трём жизненным ситуациям должно повысить положение Самарской области в рейтинге качества жизни по методике АСИ, что уже привело к вхождению региона в ТОП-20 регионов Российской Федерации по итогам 2022 г.

Сравнение предложений посетителей по этапам мониторинга (с декабря 2021 г. по III квартал 2022 г.) показывает увеличение числа предложений и расширение круга проблем, по которым делались предложения. Это можно напрямую связывать с увеличением количества респондентов и повышением качества проводимых опросов. Получение обратной связи от клиентов позволяет периодически корректировать проведение запланированных мероприятий в Дорожной карте региона по достижению целевых показателей НСИ для повышения места Самарской области в рейтинге качества жизни Российской Федерации.

Для решения социально-экономических проблем в рамках исследуемых ЖС и более эффективной реализации предложений получателей услуг и повышения качества жизни в регионе не-

обходимо совершенствовать методику проведения опросов, выделить категории получателей услуг для сегментированного выявления мнений и предложений, совершенствовать структуру и параметры проведения мониторингов, разработать дополнительные аспекты удовлетворённости, кроме выявленных в ходе настоящего исследования, обратиться к лучшим практикам и распространять полученные результаты исследования. Например, можно использовать базу лучших практик АСИ

Смартека, внести в базу Смартеки полученные в ходе проведённого мониторинга результаты по Самарской области для распространения в других регионах (Смартека – это сервис поиска лучших региональных практик для органов власти, государственных и муниципальных учреждений, а также предпринимателей и некоммерческих организаций (Создана по поручению Президента Российской Федерации № Пр-1186 от 2 июля 2019 г.)).

Список литературы

1. *Зубец А.Н.* Разработка и апробация системы индикаторов качества жизни: на примере российских городов / А.Н. Зубец // Социально-гуманитарные знания. 2022. № 3. С. 166–180. <https://doi.org/10.34823/SGZ.2022.3.51839>; EDN TMBNUF
2. *Декман И.Е.* Формирование благоприятного социально-психологического климата общества посредством проведения эффективной социальной политики в части предоставления государственных и муниципальных услуг населению / И.Е. Декман, А.В. Барнаш // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2019. Т. 8. № 2(27). С. 297–301. <https://doi.org/10.26140/anip-2019-0802-0069>; EDN UZMBNZ
3. *Тимошкина Е.В.* Социальная защита населения как важнейший фактор социально-экономического развития в условиях цифровизации / Е.В. Тимошкина // Вестник Алтайской академии экономики и права. 2022. № 9–1. С. 143–152. <https://doi.org/10.17513/vaael.2405>; EDN RQCGPZ
4. *Соловьёв В.И.* Автоматизированная система анализа удовлетворённости граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на основе видеоаналитики / В.И. Соловьёв, В.Г. Феклин // Известия высших учебных заведений. Серия: Экономика, финансы и управление производством. 2019. № 4(42). С. 108–114. EDN SREWYV
5. *Юсифов Ф.Ф.о.* Оценка государственных услуг на основе удовлетворённости граждан / Ф.Ф.о. Юсифов // Информационное общество. 2020. № 4. С. 38–51. EDN PCEQXK
6. *Кислицына О.А.* Факторы, оказывающие влияние на удовлетворённость россиян системой здравоохранения / О.А. Кислицына // Социальные аспекты здоровья населения. 2020. Т. 66. № 2. С. 8. <https://doi.org/10.21045/2071-5021-2020-66-2-8>; EDN AKZMBW
7. *Яценко С.О.* Оценка эффективности функционирования социальной инфраструктуры на основе расчёта комплексного показателя / С.О. Яценко, М.Е. Никифорова // Экономика устойчивого развития. 2019. № 1(37). С. 341–344. EDN QXTRPC
8. Evaluation of Human Capital in the Macroregion (on the Example of the Yenisey Siberia) / I.P. Vorontsova, A.R. Semenova, L.K. Vitkovskaya, I.A. Drobyshev // Journal of Siberian Federal University. Humanities and Social Sciences. 2020. Vol. 13. No. 11. P. 1808–1818. <https://doi.org/10.17516/1997-1370-0686>; EDN TLKFLR
9. *Терентьева К.Д.* Формирование системы показателей качества жизни для оценки уровня устойчивого развития региона / К.Д. Терентьева, А.Г. Шейкин // Общество: политика, экономика, право. 2022. № 4(105). С. 65–70. <https://doi.org/10.24158/per.2022.4.10>; EDN HBVVQM
10. *Казанцева Е.Г.* Проблемы качества жизни населения: региональный аспект / Е.Г. Казанцева // Региональная экономика и управление: электронный научный журнал. 2022. № 3(71). EDN JNRLMD
11. *Тобиен М.А.* Рейтинг качества жизни как способ анализа эффективности социально-экономической политики регионов / М.А. Тобиен // Наука Красноярья. 2022. Т. 11. № 3–3. С. 125–130. EDN FYKZIP
12. *Веселова В.Н.* Рейтинг качества жизни населения российских регионов / В.Н. Веселова, О.В. Валева, Л.М. Корытный // География и природные ресурсы. 2020. № 4(163). С. 14–24. [https://doi.org/10.21782/GIPR0206-1619-2020-4\(14-24\)](https://doi.org/10.21782/GIPR0206-1619-2020-4(14-24)); EDN OLUUXL
13. *Григорьянц Г.Н.* Информационное сопровождение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы: опыт регионов Российской Федерации / Г.Н. Григорьянц // Экономика и предпринимательство. 2020. № 12(125). С. 637–642. <https://doi.org/10.34925/EIP.2021.125.12.126>; EDN ZKVVOZ
14. *Гуппов Т.Б.* Государственные социальные услуги: от эволюции теории к практике обеспечения качества / Т.Б. Гуппов, М.З. Шогенов // Государственная служба. 2019. Т. 21. № 4(120). С. 75–81. <https://doi.org/10.22394/2070-8378-2019-21-4-75-81>; EDN PBFDFK
15. *Берендеева А.Б.* Анализ показателей и рейтингов уровня и качества жизни населения регионов / А.Б. Берендеева, О.С. Воробьева, Ю.С. Руданова // Вестник Владимирского государственного университета имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых. Серия: экономические науки. 2020. № 1(23). С. 95–108. EDN KSIRAA
16. *Бобылев С.Н., Григорьев Л.М.* Доклад о человеческом развитии в Российской Федерации за 2018 год. М.: Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации. 2018. 172 с.
17. *Луценко С.И.* На повестке дня – экономические индикаторы благополучия общества / С.И. Луценко // Общество и экономика. 2021. № 8. С. 62–74. <https://doi.org/10.31857/S020736760016140-3>; EDN TYGBKU
18. *Уровень и качество жизни населения России: от реальности к проектированию будущего: [монография] / В.Н. Бобков, Т.Е. Бобкова [и др.].* Под ред. В.Н. Бобкова (отв. ред.), Н.В. Локтюхиной, Е.Ф. Шамаевой; ФНИСЦ РАН. М.: ФНИСЦ РАН. 2022. 274 с. ISBN978-5-89697-388-1, <https://doi.org/10.19181/monogr.978-5-89697-388-1.2022>; EDN WOQAYF

19. Айвазян С.А. Индикаторы основных направлений социально-экономического развития и их агрегаты в пространстве характеристик региональной дифференциации / С.А. Айвазян, М.Ю. Афанасьев, А.В. Кудров // Прикладная экономика. 2019. № 2(54). С. 51–69. <https://doi.org/10.24411/2076-4766-2017-10003>; EDN XHEGYO
20. Оценка эффективности регионов РФ с учётом интеллектуального капитала, характеристик готовности к инновациям, уровня благосостояния и качества жизни населения / В.Л. Макаров, С.А. Айвазян, М.Ю. Афанасьев [и др.] // Экономика региона. 2014. № 4(40). С. 9–30. <https://doi.org/10.17059/2014-4-1>; EDN TFGKJZ
21. Айвазян С.А. Анализ качества и образа жизни населения (эконометрический подход) / С.А. Айвазян. – М.: Академический научно-издательский, производственно-полиграфический и книгораспространительский центр Российской академии наук "Издательство "Наука". 2012. 432 с. ISBN 978-5-02-037968-8; EDN WNTANH
22. Рослякова М.В. Удовлетворённость граждан качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах на основе онлайн-отзывов / М.В. Рослякова // Социодинамика. 2021. № 8. С. 23–41. <https://doi.org/10.25136/2409-7144.2021.8.36286>; EDN SKBYVO
23. Полянскова Н.В. Результаты мониторинга внедрения Национальной социальной инициативы в Самарской области в сфере труда и занятости / Н.В. Полянскова, Г.И. Беляева // Экономика и предпринимательство. 2022. № 9(146). С. 539–545. <https://doi.org/10.34925/EIP.2022.146.9.107>; EDN TXKONI
24. Симонова М.В. Региональные индикаторы достойного труда / М.В. Симонова // Наука XXI века: актуальные направления развития. 2022. № 1–2. С. 26–31. <https://doi.org/10.46554/ScienceXXI-2022.03-1.2-pp.26>; EDN DKGZDY

Информация об авторах:

Наталья Вадимовна Полянскова – кандидат экономических наук, доцент, заведующий кафедрой региональной экономики и управления, Институт национальной и мировой экономики Самарского государственного экономического университета, Москва, Россия

(e-mail: polynskova@mail.ru) (e-library AuthorID: 412452) (ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1168-6258>)

Марина Викторовна Симонова – доктор экономических наук, доцент, заведующий кафедрой управления персоналом, Институт менеджмента Самарского государственного экономического университета, (e-mail: m.simonova@mail.ru),

(e-library AuthorID: 225111), (ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9662-9820>), (ResearcherID: S-9691-2018), (Scopus ID: 56990446400)

Заявленный вклад авторов:

Все авторы сделали эквивалентный вклад в подготовку публикации.

Автор, ответственный за переписку, – Симонова Марина Викторовна.

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Статья поступила в редакцию 16.03.2023; одобрена после рецензирования 31.04.2023; принята к публикации 16.05.2023.

References

- Zubets A.N. Development and approbation of a system of quality of life indicators: on the example of Russian cities. *Sotsial'no-gumanitarnye znaniya*. 2022;(2):166-180. (In Russ.) <https://doi.org/10.34823/SGZ.2022.3.51839>
- Dekman I.E., Barnash A.V. Formation of favorable socio-psychological climate of the company by means of carrying out effective social policy in part of providing state and municipal services to population. *Azimuth nauchnykh issledovaniy: pedagogika i psikhologiya = Azimuth of Scientific Research: Pedagogy and Psychology*. 2019;8(2):297-301. (In Russ.) <https://doi.org/10.26140/anip-2019-0802-0069>
- Timoshkina E.V. Social protection of the population as the most important factor socio-economic development in the context of digitalization. *Vestnik altaiskoi akademii ehkonomiki i prava*. 2022;9(1):143-152. (In Russ.) <https://doi.org/10.17513/vaael.2405>
- Soloviev V.I., Feklin V.G. Automated system of analysis of citizens satisfaction with the quality of public and municipal services based on video analytics. *Izvestiya Vysshikh uchebnykh zavedenii. Seriya "Ehkonomika, Finansy i upravlenie proizvodstvom" = Ivecofin*. 2019;4(42):108-114. (In Russ.)
- Yusifov Farhad F. E-services evaluation based on citizens' satisfaction. *Informatsionnoe obshchestvo = Information Society*. 2020;(4):38-51. (In Russ.)
- Kislitsyna O.A. Determinants of healthcare system satisfaction among Russians. *Sotsial'nye aspekty zdorov'ya naseleniya = Social aspects of population health*. 2020;66(2):8. (In Russ.) <https://doi.org/10.21045/2071-5021-2020-66-2-8>
- Yashenko S.O., Nikiforova M.E. Assessment of efficiency of functioning of social infrastructure on the basis of calculation of complex indicator. *Ehkonomika ustoichivogo razvitiya*. 2019;1(37):341-344 (In Russ.)
- Evaluation of Human Capital in the Macregion (on the Example of the Yenisey Siberia). *Journal of Siberian Federal University. Humanities and Social Sciences*. 2020;13(11):1808-1818. <https://doi.org/10.17516/1997-1370-0686>
- Terenteva K.D., Sheykin A.G. Formation of life quality indicators system to assess the level of sustainable development of the region. *Obshchestvo: politika, ehkonomika, pravo = Society: Politics, Economics, Law*. 2022;4(105):65-70. (In Russ.) <https://doi.org/10.24158/pep.2022.4.10>
- Kazantseva E.G. Problems of quality of life: regional aspect. *Regional'naya ehkonomika i upravlenie: ehlektronnyi nauchnyi zhurnal = Regional economics and management: electronic scientific journal*. 2022;3 (71). (In Russ.)
- Tobien M.A. Rating of the quality of life as a way to analyze the efficiency of social and economic policy of the regions. *Nauka Krasnoyarskaya = Krasnoyarsk Science*. 2022;11(3-3):125-130. (In Russ.)
- Grigoryants G.N. Information support of an independent assessment of the quality of the conditions of service delivery organizations of the social sphere: the experience of the Russian Federation regions. *Ehkonomika i predprinimatel'stvo = Journal of Economy and entrepreneurship*. 2020;12(125):637-642. (In Russ.) <https://doi.org/10.34925/EIP.2021.125.12.126>

13. Guppoev T.B., Shogenov M.Z. State social services: from evolution of theory to the practice of quality assurance. *Gosudarstvennaya sluzhba = Public Administration*. 2019;21(4):75-81. (In Russ.) <https://doi.org/10.22394/2070-8378-2019-21-4-75-81>
14. Berendeeva A.B., Vorobyova O.S., Rudanova Y.S. Analysis of indicators and ratings of level and quality of life of population of regions. *Vestnik Vladimirskogo gosudarstvennogo universiteta imeni Aleksandra Grigor'evicha i Nikolaya Grigor'evicha Stoletovykh. Seriya: Ekonomicheskie nauki*. 2020;1(23):95-108. (In Russ.)
15. Bobylev S.N., Grigoriev L.M. Report on human development in the Russian Federation for 2018. Moscow: Analiticheskiy tsentr pri Pravitel'stve Rossiiskoi Federatsii. 2018. 172 p. (In Russ.)
16. Lutsenko S.I. Putting the economic indicators of society wellbeing on the agenda. *Obshchestvo i ekonomika = Society and Economics*. 2021;8:62-74. (In Russ.) <https://doi.org/10.31857/S020736760016140-3>
17. Bobkov V.N., Loktyukhina N.V., Shamaeva E.F. (eds.) The level and quality of life of the population of Russia: from reality to the design of the future [Uroven' i kachestvo zhizni naseleniya Rossii: ot real'nosti k proyektirovaniyu budushchego]. Moscow: FNISC RAS. 2022. 274 p. (In Russ.) <https://doi.org/10.19181/monogr.978-5-89697-388-1.2022>, ISBN 9785896973881; EDN WOQAYF
18. Ayvazyan S.A., Afanasiev M.Yu., Kudrov A.V. Indicators of the main directions of socio-economic development in the space of characteristics of regional differentiation. *Prikladnaya ehkonometrika = Applied Econometrics*. 2019;2(54):51-69. (In Russ.) <https://doi.org/10.24411/2076-4766-2017-10003>
19. Makarov V.L., Ayvazyan S.A., Afanasyev M.Yu. [et al.]. Evaluation of the effectiveness of the regions of the Russian Federation, taking into account intellectual capital, characteristics of readiness for innovation, the level of well-being and quality of life of the population. *Ehkonomika regionov = Economy of Regions*. 2014;4(40):9-30. (In Russ.) <https://doi.org/10.17059/2014-4-1>
20. Ayvazyan S.A. Analysis of the quality and lifestyle of the population (econometric approach). Moscow: Akademicheskii nauchno-izdatel'skii, proizvodstvenno-poligraficheskii i knigorasprostranitel'skii tsentr Rossiiskoi akademii nauk "Izdatel'stvo "Nauka". 2012. 432 p. (In Russ.) ISBN 978-5-02-037968-8
21. Roslyakova M.V. Citizens' content with the quality of public and municipal services rendered in multifunctional centers based on the online reviews. *Sotsiodinamika*. 2021;8:23-41. (In Russ.) <https://doi.org/10.25136/2409-7144.2021.8.36286>
22. Polyanskova N.V., Belyaeva G.I. Results of monitoring the national social initiative implementation in the Samara regions' field of labor and employment. *Ehkonomika i predprinimatel'stvo = Journal of Economy and entrepreneurship*. 2022;9(146):539-545. (In Russ.) <https://doi.org/10.34925/EIP.2022.146.9.107>
23. Simonova M.V. Regional'nyye indikatory dostoy'nogo truda. *Nauka XXI veka: aktual'nyye napravleniya razvitiya*. 2022; 1-2:26-31. (In Russ.) <https://doi.org/10.46554/ScienceXXI-2022.03-1.2-pp.26>
24. Simonova M.V. Regional'nyye indikatory dostoy'nogo truda. *Nauka XXI veka: aktual'nyye napravleniya razvitiya*. 2022; 1-2:26-31. (In Russ.) <https://doi.org/10.46554/ScienceXXI-2022.03-1.2-pp.26>

Information about the authors:

Natal'ya V. Polyanskova – PhD in Economics, Associate Professor, Head of the Department of Regional Economics and Management, Institute of National and World Economy, Samara State University of Economics, Moscow, Russia

(e-mail: polyanskova@mail.ru) (e-library AuthorID: 412452) (ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1168-6258>)

Marina V. Simonova – Doctor of Economics, Associate Professor, Head of the Department of Human Resource Management, Institute of Management, Samara State University of Economics, (e-mail: m.simonova@mail.ru), (e-library AuthorID: 225111), (ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9662-9820>), (ResearcherID: S-9691-2018), (Scopus ID: 56990446400)

Authors' declared contribution:

All authors made an equivalent contribution to the preparation of the publication.

The author responsible for the correspondence is Marina V. Simonova.

The authors declare no conflicts of interests.

The article was submitted 16.03.2023; approved after reviewing 31.04.2023; accepted for publication 16.05.2023