**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

на оказание услуг по проведению мониторинга качества предоставления территориальными органами Фонда социального страхования Российской Федерации социально значимых государственных услуг

1. Цель мониторинга

1.1. Выявление уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления территориальными органами Фонда социального страхования Российской Федерации (далее – ФСС РФ) в 85 субъектах Российской Федерации социально значимых государственных услуг:

- обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации и (или) услугами и отдельных категорий граждан из числа ветеранов протезами (кроме зубных протезов), протезно-ортопедическими изделиями, а также по выплате компенсации за самостоятельно приобретенные инвалидами технические средства реабилитации (ветеранами протезы (кроме зубных протезов), протезно-ортопедические изделия) и (или) оплаченные услуги и ежегодной денежной компенсации расходов инвалидов на содержание и ветеринарное обслуживание собак-проводников;

- назначение обеспечения по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний в виде оплаты дополнительных расходов, связанных с медицинской, социальной и профессиональной реабилитацией застрахованного при наличии прямых последствий страхового случая.

1.2. Выявление степени удовлетворённости граждан качеством обслуживания по социально значимым (пункт 1.1.) услугам в территориальных органах ФСС РФ и через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ).

2. Объекты мониторинга

2.1. Качество и доступность предоставления социально значимых государственных услуг территориальными органами ФСС РФ.

2.2. Оценка гражданами качества обслуживания в территориальных органах ФСС РФ и в МФЦ при предоставлении социально значимых государственных услуг ФСС РФ.

2.3. Процесс реализации исследуемых социально значимых государственных услуг, предоставляемых ФСС РФ, применения установленных требований (Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012г. № 601) к их качеству и доступности.

3. Требования к составу и содержанию работ

Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты заключения контракта должен:

1) представить план-график организации мониторинга в 85 субъектах РФ с предоставлением информации о датах начала и завершения работ, о методе сбора информации (в разрезе всех территориальных органов ФСС РФ и МФЦ, где будут проводиться исследования);

2) разработать и представить Заказчику на согласование:

- инструкции для интервьюера и супервайзера;

- именную доверенность для интервьюера;

- структуру отчета.

Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты поступления письма от Исполнителя с проектами инструкций для интервьюера и супервайзера, именной доверенности для интервьюера, структуры отчета должен согласовать их или направить свои замечания.

Исполнитель в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения замечаний обязан устранить их.

Исполнитель не вправе приступать к оказанию услуг по сбору информации без согласования с Заказчиком инструкций и именной доверенности для интервьюеров и супервайзеров, структуры отчета.

Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты заключения контракта должен представить Исполнителю список ответственных работников от региональных отделений ФСС РФ с их контактными данными и список субъектов РФ, в которых исследуемые услуги не предоставляются через МФЦ.

Исполнитель несёт полную ответственность за сроки и качество исполнения обязательств, предусмотренных контрактом, третьими лицами, привлекаемыми к выполнению работы.

Заказчик вправе в любой момент проведения исследования запросить информацию о текущем статусе оказания услуг, а также информационные материалы за прошедший период.

Заказчик имеет право провести проверку представленной информации на наличие заимствований из ранее выполненных отчетов по мониторингу качества предоставления ФСС РФ социально значимых государственных услуг.

Исполнитель должен обеспечить по запросу Заказчика его участие, включая личное присутствие представителя Заказчика, на процедурах контроля качества данных.

При фиксации брака в объеме более 5% от объема массива собранных данных Исполнитель обязан:

- за свой счет и в рамках сроков исполнения контракта обеспечить повторный сбор данных в объеме обнаруженного брака;

- провести повторный контроль качества вновь собранной информации;

- при обнаружении повторного брака, превышающего 5% от собранной информации, Заказчик оставляет за собой право отказаться от услуг Исполнителя.

Исполнитель должен обеспечить запись, хранение и обработку контактной информации заявителя (имя, номер телефона) строго в соответствии с законодательством РФ в области защиты, обработки и передачи персональных данных.

Работы по анализу данных проводятся Исполнителем только после завершения процедуры контроля качества собранных данных.

При нарушении указанных и согласованных в плане-графике мониторинга сроков, методов и технических процедур сбора информации, ее обработки и контроля, Заказчик вправе досрочно расторгнуть исполнение контракта.

**4. Содержание и объём работ**

Проведение социологического опроса граждан с целью выявления уровня удовлетворённости качеством и доступностью предоставления социально значимых государственных услуг в 85 субъектах Российской Федерации, обозначенных в п.1.1. настоящего Технического задания, в территориальных органах ФСС РФ и качеством обслуживания при подаче заявлений на предоставление социально значимых услуг через МФЦ в соответствии со следующими требованиями.

Предмет исследования:

1. Уровень удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления социально значимых государственных услуг территориальными органами ФСС РФ, который включает в себя:

- удовлетворённость сроком оказания государственной услуги;

- удовлетворённость результатом оказанной государственной услуги.

2. Качество обслуживания граждан в территориальных органах ФСС РФ и МФЦ, при предоставлении социально значимых услуг ФСС РФ, который включает в себя:

- доступность бланков заявлений и перечня необходимых документов для получения государственной услуги;

- наличие образцов заполнения бланков заявлений;

- возможность однократного посещения для получения государственной услуги;

- предоставление безвозмездных консультационных услуг заявителю;

- обеспечение нормативно установленного времени ожидания в очереди (не более 15 минут) при обращении заявителя для получения государственной услуги.

3. Соответствие места предоставления социально значимой государственной услуги условиям её доступности для инвалидов, который включает в себя:

- наличие пандусов или подъемных платформ, кнопки вызова;

- беспороговый доступ;

- ширина дверных проемов в стенах, лестничных маршей, площадок достаточная для проезда колясок для инвалидов;

- наличие тактильных табличек с информацией о режиме работы учреждения

4. Процедура получения социально значимой государственной услуги, которая включает в себя:

- привлечение заявителем в случае необходимости посредников в получении государственной услуги;

- наличие неформальных платежей (неустановленных нормативными правовыми актами) в связи с получением государственной услуги;

- фактические затраты времени на получение результата государственной услуги;

- организация информирования граждан о способах получения государственной услуги.

5. Проблемы и недостатки, связанные с получением социально значимой государственной услуги, пожелания по улучшению исследуемых параметров государственной услуги.

Точки опроса: адреса региональных отделений и филиалов Фонда находятся в свободном доступе на официальном сайте ФСС РФ (<http://fss.ru/ru/fund/about/index.shtml>); адреса МФЦ находятся в свободном доступе на официальном сайте МФЦ РФ (<http://xn--l1aqg.xn--p1ai/mfc/index/regions>).

Объем выборки:

Минимальный объем выборки:

- в каждом территориальном органе ФСС РФ и МФЦ (согласно адресной программе) за период проведения мониторинга количество опрошенных получателей социально значимых государственных услуг ФСС должно соответствовать количеству, указанному в приложении № 1 Технического задания;

- оценка соответствия места предоставления государственной услуги ее доступности для инвалидов осуществляется в каждом территориальном органе ФСС РФ и в МФЦ;

- общее количество опрошенных в ФСС РФ и МФЦ должно составлять не менее 8600 человек в случае наличия таковых обращений.

- оценка соответствия места предоставления государственной услуги ее доступности для инвалидов осуществляется в каждом территориальном органе ФСС РФ и в МФЦ (всего - не менее 170 проверок)

Метод сбора данных:

1. Проведение социологического опроса (интервьюирование или непосредственный сбор анкет с помощью ящиков) в территориальных органах ФСС РФ.

Заказ, доставку, установку ящиков для сбора анкет, включая согласовательные процедуры, и контроль за их состоянием организует Исполнитель. Ящики для сбора анкет опечатываются и вскрываются в присутствии сотрудника территориального органа Фонда, ответственного за организацию мониторинга. Выемка анкет сопровождается составлением акта вскрытия ящика.

2. Проведение социологического опроса посетителей, обратившихся за получением социально значимой государственной услуги ФСС РФ, (в случае наличия таковых) клиентских служб МФЦ на выходе с заполнением структурированного опросного листа.

3. Сбор данных (методом формализованного наблюдения) об условиях доступности места предоставления социально значимой государственной услуги для инвалидов осуществляется при непосредственном посещении территориальных органов ФСС РФ и МФЦ с последующим заполнением карточек наблюдения и приложением подтверждающих фотоматериалов.

Содержание работ:

1. Проведение сбора данных методом социологического опроса и наблюдения, а также последующее формирование электронных массивов данных (по каждой государственной услуге отдельно):

- по уровню удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления социально значимых государственных услуг в органах ФСС РФ;

- по уровню удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления социально значимых государственных услуг ФСС РФ в МФЦ;

- по качеству обслуживания граждан, обратившихся за получением социально значимой государственной услуги, в территориальных органах ФСС РФ;

- по качеству обслуживания граждан, обратившихся за получением социально значимой государственной услуги, в МФЦ;

- по процедуре получения социально значимых государственных услуг;

- по времени ожидания в очереди при обращении гражданина в территориальные органы ФСС РФ для получения социально значимых государственных услуг;

- по времени ожидания в очереди при обращении гражданина в МФЦ для получения социально значимых государственных услуг ФСС РФ;

- по количеству посещения гражданами органов ФСС РФ для подачи заявления на получение социально значимой государственной услуги;

- по количеству посещения гражданами МФЦ для подачи заявления на получение социально значимой государственной услуги ФСС РФ;

Формирование массива данных осуществляется в формате MS Excel.

2. Контроль качества собранных данных:

- визуальный контроль качества собранных данных (100% массива собранных данных);

- арифметический и логический контроль собранных данных (100% массива собранных данных).

3. Подготовка анализа:

- удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления социально значимых государственных услуг в органах ФСС РФ;

- удовлетворенности граждан качеством обслуживания в территориальных органах ФСС РФ;

- удовлетворенности граждан качеством обслуживания в МФЦ (в случае наличия таких обращений), обратившихся за получением социально значимой государственной услуги ФСС РФ;

- удовлетворенности граждан процедурой получения социально значимых государственных услуг в органах ФСС РФ;

- данных по времени ожидания в очереди при обращении гражданина в территориальные органы ФСС РФ для получения социально значимых государственных услуг;

- данных по времени ожидания в очереди при обращении (в случае наличия таких обращений) гражданина в МФЦ для получения социально значимых государственных услуг ФСС РФ;

- данных по количеству посещения гражданами территориальных органов ФСС РФ для подачи заявления на получение социально значимых государственных услуг;

- данных по количеству посещения (в случае наличия таких посещений) гражданами МФЦ для подачи заявления на получение социально значимых государственных услуг ФСС РФ;

- данных по информированности граждан о способах подачи заявления на предоставление социально значимой государственной услуги (по возрастным группам);

- проблем и недостатков, связанные с получением социально значимой государственной услуги, и предложения по их решению;

- результатов социологического опроса с целью сопоставления с результатами предыдущих исследований, проводимых ФСС РФ;

4. Подготовка частотных и парных распределений, полученных данных по исследуемым государственным услугам, параметрам качества, территориальным органам ФСС РФ (в формате MS Excel).

5. Расчет средних показателей, характеризующих время ожидания в очереди при обращении граждан в ФСС РФ для получения социально значимых государственных услуг, среднее число посещений гражданами территориальных органов ФСС РФ для подачи заявления на получение социально значимой государственной услуги и среднее число фактически затраченного времени на получение результата социально значимой государственной услуги (по каждой услуге отдельно) при обращении в территориальные органы ФСС РФ в разрезе каждого территориального органа Фонда.

6. Расчет средних показателей, характеризующих время ожидания в очереди при обращении (в случае наличия таких обращений) граждан в МФЦ для получения социально значимых государственных услуг ФСС РФ, среднее число посещений гражданами МФЦ для подачи заявления на получение социально значимой государственной услуги ФСС РФ в разрезе каждого территориального органа Фонда.

7. Расчёт соотношения:

 - фактического времени ожидания в очереди при обращении граждан в ФСС РФ для получения социально значимых государственных услуг к нормативно установленному (не более 15 минут) в разрезе каждого территориального органа Фонда;

- фактического времени ожидания в очереди при обращении (в случае наличия таких обращений) граждан в МФЦ для получения социально значимых государственных услуг ФСС РФ к нормативно установленному (не более 15 минут) в разрезе каждого территориального органа Фонда;

- фактического числа посещений гражданами территориальных органов ФСС РФ для подачи заявления на получение социально значимой государственной услуги к нормативно установленному (1 раз) в разрезе каждого территориального органа Фонда.

- фактического числа посещений (в случае наличия таких посещений) гражданами МФЦ для подачи заявления на получение социально значимой государственной услуги ФСС РФ к нормативно установленному (1 раз) в разрезе каждого территориального органа Фонда.

Результат работ:

1. Отчет об оказании услуг (в формате MS Word), включающий:

1.1. Оценку качества и доступности предоставления социально значимых государственных услуг и динамики соблюдения стандартов обслуживания граждан, включающий:

- количество респондентов, опрошенных в территориальных органах ФСС РФ и МФЦ;

- описание процедуры получения каждой социально значимой государственной услуги (привлечение заявителем в случае необходимости посредников в получении государственной услуги, наличие неформальных платежей (не установленных нормативными правовыми актами) в связи с получением социально значимой государственной услуги, нормативно установленные и фактические затраты времени на получение результата социально значимой государственной услуги, организация информирования населения о способах получения социально значимой государственной услуги);

- сведения о наличии и способах информирования граждан среди заявителей о возможности получения социально значимой государственной услуги в электронном виде;

- сведения о качестве обслуживания (доступность бланков заявлений и перечня необходимых документов для получения социально значимой государственной услуги, в том числе в электронном виде, возможность однократного посещения для получения социально значимой государственной услуги, обеспечение предоставления безвозмездных консультационных услуг заявителю в местах предоставления социально значимой государственной услуги, обеспечение фактического времени ожидания в очереди при обращении заявителя для получения социально значимой государственной услуги);

- первичные социологические данные (анкеты, опросные листы, карточки наблюдения) и результаты их обработки на CD-диске.

1.2. Рейтинги территориальных органов ФСС на основе собранных данных (в формате MS Excel):

- территориальных органов ФСС РФ по доступности среды предоставления услуг инвалидам;

- территориальных органов ФСС РФ по времени ожидания в очереди;

- территориальных органов ФСС РФ по среднему числу посещений, необходимых для подачи заявления на предоставление социально значимой услуги;

- территориальных органов ФСС РФ по уровню удовлетворённости качеством предоставления социально значимых государственных услуг (по каждой услуге отдельно);

- общий рейтинг территориальных органов ФСС РФ по качеству предоставления социально значимых государственных услуг (по каждой услуге отдельно);

- общий рейтинг территориальных органов ФСС РФ сформированный по алфавиту (по каждой услуге отдельно).

2. Перечень субъектов РФ, в которых проводился опрос, с указанием адресов территориальных органов ФСС РФ и МФЦ.

3. Презентацию результатов мониторинга по структуре отчета (в формате MS Power Point).

4. Отчет по результатам исследования в формате презентации (ppt).

1. **Сроки оказания услуг**

С даты заключения Государственного контракта по 30 ноября 2018 г.

**6. Формирование итоговой отчетности**

Исполнитель с сопроводительным письмом предоставляет Заказчику:

1. Отчет о проведенном мониторинге в количестве двух экземпляров на бумажном носителе и в электронном виде (CD- диск).
2. Рейтинг территориальных органов ФСС в количестве двух экземпляров на бумажном носителе и в электронном виде (СD –диск).
3. Презентацию результатов исследования в формате MS Power Point.
4. Аналитическая записка, содержащая основные результаты мониторинга уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления социально значимых государственных услуг территориальными органами ФСС РФ, и сведения о качестве обслуживания граждан при посещении МФЦ, в форматах MS Word и PDF для размещения на сайте Фонда, в одном экземпляре на электронном носителе.
5. Первичные социологические данные (копии анкет, базы данных в форматах SPSS и MS Excel, частотные распределения в формате MS Excel), инструментарий и другие материалы в электронном виде на CD-диске.