

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом Росстата

**УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ И ПРОВЕДЕНИЮ ВЫБОРОЧНОГО
НАБЛЮДЕНИЯ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ В СФЕРАХ
ОБРАЗОВАНИЯ, ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ, СОДЕЙСТВИЯ ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ**

**Москва
2023**

Оглавление

| | |
|--|----|
| I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПРОВЕДЕНИЯ НАБЛЮДЕНИЯ..... | 4 |
| II. ПОРЯДОК ОТБОРА ДОМОХОЗЯЙСТВ..... | 5 |
| 2.1. Общие положения..... | 5 |
| 2.2. Отбор домохозяйств | 6 |
| 2.3. Формирование участка наблюдения | 7 |
| III. ПОРЯДОК ЗАПОЛНЕНИЯ ОТЧЕТОВ О ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ НАБЛЮДЕНИЯ...8 | |
| 3.1. Порядок регистрации проблем, возникающих во время опроса..... | 8 |
| 3.2. Порядок заполнения отчета интервьюера о выполненной работе..... | 11 |
| 3.3. Порядок подготовки материалов наблюдения к загрузке первичных статистических данных в информационно-вычислительную систему Росстата..... | 11 |
| 3.3.1. Порядок подготовки интервьюерами материалов к сдаче-приемке..... | 11 |
| 3.3.2. Порядок сдачи-приемки и контроля материалов на территориальном уровне..... | 12 |
| 3.3.3. Порядок комплектования материалов и кодирования информации на территориальном уровне..... | 15 |
| 3.3.4. Контроль при загрузке первичных статистических данных в ИВС Росстата на территориальном уровне | 15 |
| IV. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ..... | 16 |
| 4.1. Общие положения..... | 16 |
| 4.2. Контрольные проверки, выполняемые на полевом уровне | 17 |
| 4.3. Проверка процесса проведения опросов | 18 |
| 4.4. Контрольное интервью..... | 20 |
| 4.5. Контрольное интервью по телефону | 21 |
| 4.6. Порядок оформления результатов проверки работы интервьюеров | 21 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ..... | 23 |

I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПРОВЕДЕНИЯ НАБЛЮДЕНИЯ

Выборочное наблюдение качества и доступности услуг в сферах образования, здравоохранения и социального обслуживания, содействия занятости населения (далее – наблюдение) проводится органами государственной статистики во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2010 г. № 946 «Об организации в Российской Федерации системы федеральных статистических наблюдений по социально-демографическим проблемам и мониторинга экономических потерь от смертности, заболеваемости и инвалидизации населения» и позиции 1.9.18 Федерального плана статистических работ, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2008 г. № 671-р.

Единицей наблюдения при проведении наблюдения является частное домашнее хозяйство (далее – домохозяйство) и члены домохозяйства.

Домохозяйство¹ – совокупность лиц, проживающих в одном жилом помещении (или его части), как связанных, так и не связанных отношениями родства, совместно обеспечивающих себя пищей и всем необходимым для жизни, то есть полностью или частично объединяющих и расходующих свои средства.

Наблюдение осуществляется на основе личного опроса членов домохозяйств (респондентов) по месту их проживания в составе отобранного для наблюдения домохозяйства.

Опросы респондентов проводятся на условиях добровольного согласия принять участие в наблюдении.

Опросы респондентов проводятся на основании специально разработанной формы федерального статистического наблюдения № 1-качество услуг «Вопросник выборочного наблюдения качества и доступности услуг в сферах образования, здравоохранения и социального обслуживания, содействия занятости населения» (далее – Вопросник).

В ходе наблюдения интервьюером осуществляется заполнение отчета о выполненной работе (Приложение № 1 к настоящим Указаниям).

¹ Определение приведено исключительно в целях заполнения формы федерального статистического наблюдения № 1 - качество услуг.

По завершении опросов интервьюером производится специальная подготовка информации, содержащейся в Вопроснике, для последующей загрузки первичных статистических данных в информационно-вычислительную систему Росстата, и осуществляется сдача-приемка результатов работ – заполненных Вопросников и отчета о выполненной работе, в территориальные органы Росстата.

Настоящие Указания приняты в целях реализации мероприятий, предусмотренных Основными методологическими и организационными положениями Выборочного наблюдения качества и доступности услуг в сферах образования, здравоохранения и социального обслуживания, содействия занятости населения, утвержденными приказом Росстата:

на полевом уровне – в части заполнения, подготовки к автоматизированной обработке и сдачи-приемки материалов наблюдения;

на территориальном уровне – в части порядка проведения контрольных мероприятий.

II. ПОРЯДОК ОТБОРА ДОМОХОЗЯЙСТВ

2.1. Общие положения

Наблюдение проводится на базе выборочного обследования бюджетов домашних хозяйств (ОБДХ).

При формировании выборки наблюдения использована модель многоступенчатого отбора.

В качестве основы выборки на первой ступени отбора использована территориальная выборка многоцелевого назначения (далее – ТВМН) на базе информационного массива Всероссийской переписи населения 2010 года. Единицей отбора является счетный участок.

На второй ступени при построении выборки за единицу отбора принято жилое помещение (и, в его рамках – домохозяйство), расположенное в жилых строениях, входящих в состав счетного участка, отобранного на второй ступени.

Количество жилых помещений (домохозяйств), подлежащих отбору в выборочный массив наблюдения, составляет в целом по Российской Федерации 48 260 домохозяйств.

Отбор счетных участков и жилых помещений (домохозяйств) производится Росстатом централизованно на базе ТВМН.

2.2. Отбор домохозяйств

Опросу подлежат домохозяйства, участвующие в ОБДХ во II квартале текущего года.

Количество домохозяйств, подлежащих опросу в пределах счетного участка, составляет 30 домохозяйств в городской местности и 25 домохозяйств – в сельской местности.

Проведение опросов респондентов организуется по всем домохозяйствам на всех участках ОБДХ по итогам II квартала текущего года.

При отказе домохозяйства принять участие в наблюдении замена домохозяйства не производится.

В целях обеспечения качества итогов наблюдения интервьюер должен приложить все усилия для охвата в ходе наблюдения полного списка домохозяйств, участвующих в ОБДХ во II квартале текущего года.

На уровне территориальных органов Росстата на основе материалов ОБДХ за II квартал текущего года составляется таблица № 3-отбор «Список отобранных домохозяйств» (Приложение № 5 к настоящим Указаниям).

Данная таблица составляется по каждому счетному участку, включенному в выборку.

В Списке отобранных домохозяйств указывается: порядковый номер домохозяйства в отобранной выборке (графа 6), адрес домохозяйства (графа 7), информация об участии в наблюдении (графа 8).

Порядок нумерации домохозяйств (графа 6 Списка отобранных домохозяйств). Каждому домохозяйству присваивается номер, соответствующий номеру данного домохозяйства в ОБДХ.

2.3. Формирование участка наблюдения

Формирование участка наблюдения осуществляется интервьюером на основе информации, содержащейся в таблице № 3-отбор «Список отобранных домохозяйств». Интервьюер посещает домохозяйства по маршруту, который определяется порядковым номером домохозяйства в списке (начиная с наименьшего).

При первом посещении домохозяйства интервьюеру следует представиться членам домохозяйства, предъявить свое удостоверение и кратко изложить причину своего визита, цели и задачи наблюдения. При благожелательном отношении следует выяснить намерения домохозяйства относительно участия в наблюдении и при получении согласия более подробно разъяснить членам домохозяйства условия проведения наблюдения.

В случае отсутствия членов домохозяйства по указанному адресу интервьюер обязан посетить домохозяйство еще, по крайней мере, два раза в различные дни и часы. Только в тех случаях, когда после трехразового посещения интервьюер не может установить контакт с домохозяйством, такое домохозяйство признается недостижимым. Замена домохозяйства не производится.

Если по указанному адресу на момент опроса проживает не то домохозяйство, которое опрошено по ОБДХ во II квартале текущего года, то домохозяйство признается недостижимым, замена домохозяйства не производится.

В графе 8 таблицы № 3-отбор в ходе проведения наблюдения фиксируется информация об участии домохозяйств в обследовании. Следует проставить следующие отметки:

- 1 – домохозяйство принимало участие в наблюдении;
- 2 – при рекрутировании домохозяйства получен отказ от участия в наблюдении;
- 3 – домохозяйство было недоступно по любой другой причине, кроме отказа от участия в наблюдении.

Полностью заполненные таблицы № 3-отбор представляются интервьюерами в территориальные органы Росстата одновременно с заполненными вопросниками.

III. ПОРЯДОК ЗАПОЛНЕНИЯ ОТЧЕТОВ О ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ НАБЛЮДЕНИЯ

3.1. Порядок регистрации проблем, возникающих во время опроса

В целях совершенствования Вопросника, проблемы, возникающие в ходе опроса, и информацию о качестве вопросов регистрируют в разделе «Информация о качестве вопросов», размещенном в конце вопросника.

Раздел «Информация о качестве вопросов» заполняется интервьюером самостоятельно после посещения домохозяйства.

Для регистрации проблем, возникающих в ходе опроса, полезной информации по теме, которой обладает респондент, а также для характеристики личности респондента и общей ситуации в ходе интервью можно воспользоваться двумя формами:

Свободные поля в Вопроснике;

Раздел «Информация о качестве вопросов».

Свободные поля в Вопроснике представляют собой любое свободное место рядом с проблемным вопросом или свободное место в конце листа, на котором расположен проблемный вопрос. К преимуществам такого способа регистрации комментариев следует отнести, во-первых, возможность быстро регистрировать возникающие проблемы, не отвлекаясь при этом на дополнительные материалы, листание страниц и тому подобное и не создавая существенных пауз в ходе интервью. Во-вторых, таким образом будет зафиксировано максимальное количество информации, поскольку ее регистрация уже после завершения опроса влечет за собой риск забывания сделанных замечаний и, как следствие, может привести к утрате важных для апробации сведений.

К составу сведений, собираемых на полях Вопросников, относится информация о наличии в программе обследования:

неясных для респондента по смыслу слов или выражений в тексте вопроса или вариантов ответов;

непонятных вопросов – вопросов, смысл которых в целом остался не до конца понят респондентом, несмотря на неоднократное прочтение (в данном случае неясность не должна быть связана с присутствием незнакомых респонденту слов или выражений);

длинных или плохо воспринимаемых на слух вопросов – как правило, признаками таких вопросов является то, что респондент, не дослушав вопрос до конца, забывает о чем шла речь ранее;

слишком сложных вопросов. Вопросы этой категории обычно вызывают у респондентов затруднения и требуют приложения существенных и нежелательных усилий, например, для выполнения сложных расчетов, учета большого количества отдельных элементов и тому подобное. Возможно, такие вопросы следует разделить на несколько составляющих частей;

деликатных вопросов, вызывающих у респондента негативную эмоциональную реакцию или желание утаить запрашиваемую информацию из каких-либо опасений, стеснительности, принципиальной позиции и тому подобное. Причиной такой реакции могут быть отдельные слова, выражения или содержание вопроса или подсказки в целом;

ошибочных вопросов – то есть вопросов, которые, по логике, не должны быть заданы опрашиваемому респонденту (вероятно, в анкете не хватает соответствующего фильтра или перехода);

вопросов, вызывающих затруднения в связи с необходимостью вспомнить какую-то информацию. Вероятно, в тексте таких вопросов следовало бы привести какую-либо подсказку;

неполных (или неадекватных) вопросов, выявленных респондентами (или самими интервьюерами), обладающих знаниями по теме вопроса. Здесь могут быть указаны какие-то неучтенные в вопросе элементы, варианты ответа, либо обоснована некорректность или неточность составления вопроса.

При выявлении проблемных вопросов проставляется соответствующая отметка, характеризующая тип проблемного вопроса в виде сокращенного наименования, приведенного в графе 3 ниже следующей таблицы

и записывается комментарий или примечание, необходимые по данному типу проблемного вопроса.

Записи производятся на свободных полях страницы вопросника, где расположен проблемный вопрос (либо рядом с этим вопросом, либо в конце листа). В том случае, если запись произведена в конце листа, следует указать, к какому именно вопросу она относится. Запись следует вносить аккуратно, не повредив информацию, отмеченную в процессе опроса.

| Код проблемы | Тип проблемного вопроса | Тип отметки рядом с вопросом | Содержание комментария |
|--------------|---|---------------------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Неясные для респондента по смыслу слова или выражения | Подчеркивание по тексту вопроса | Какая редакция была бы более приемлема? Возможно, такие вопросы следует разделить на несколько составляющих частей? |
| 2 | Непонятный вопрос | Неп. | |
| 3 | Длинный или плохо воспринимаемый на слух вопрос | Дл. | |
| 4 | Слишком сложный вопрос | Сл. | |
| 5 | Деликатный вопрос | Дел. | Если это покажется уместным, то спросите, почему респондент так прореагировал на этот вопрос? |
| 6 | Ошибочный вопрос | Ош. | Указать ошибку |
| 7 | Вопрос, вызывающий затруднения в связи с необходимостью вспомнить какую-то информацию | Зат. | Что помогло респонденту вспомнить нужную информацию? Запишите формулировку наводящего вопроса |
| 8 | Неполный (или неадекватный) вопрос, выявленный респондентом (интервьюером) | Неад. | Запишите полезную с точки зрения респондента (интервьюера) информацию. |

По завершении опроса необходимо обобщить все сделанные записи и перенести в таблицу «Информация о качестве вопросов».

В графах 1 и 2 таблицы указывается местонахождение вопроса в вопроснике (номер раздела и номер вопроса), в графе 3 – тип проблемной ситуации (отметка, сделанная возле вопроса при заполнении вопросника), в графе 4 – комментарии и примечания.

3.2. Порядок заполнения отчета интервьюера о выполненной работе

Форма отчета и указания по его заполнению приведены в Приложении № 1 к настоящим Указаниям.

Отчет интервьюера о выполненной работе представляется в структурное подразделение территориального органа Росстата, ответственное за организацию и проведение наблюдения.

3.3. Порядок подготовки материалов наблюдения к загрузке первичных статистических данных в информационно-вычислительную систему Росстата

Подготовка материалов наблюдения к загрузке первичных статистических данных в информационно-вычислительную систему Росстата (далее - ИВС Росстата) включает:

на полевом уровне – визуальный контроль и подготовка материалов к приему-сдаче;

на территориальном уровне – визуальный контроль при приеме-сдаче материалов; комплектование материалов; контроль материалов при проведении загрузки первичных статистических данных в ИВС Росстата.

3.3.1. Порядок подготовки интервьюерами материалов к сдаче-приемке

После завершения опроса в домохозяйстве интервьюер должен просмотреть все заполненные Вопросники на предмет правильности заполнения вопросов и соблюдения правил логических переходов. Вся цифровая информация должна быть записана четко и разборчиво.

При подготовке материалов обследования к сдаче обратите особое внимание на соблюдение переходов в Вопросниках. Если перехода нет – следующий по порядку вопрос должен быть задан, а ответ – записан! В случае пропусков вопросов или при обнаружении других неточностей интервьюеру необходимо вновь встретиться с респондентом и получить недостающую информацию.

В адресной части Вопросников интервьюер должен проверить правильность заполнения всех граф.

Внимание! Адресная часть вопросников должна полностью соответствовать информации, указанной в адресной части Опросного листа для ОБДХ (за II квартал) по данному домохозяйству (за исключением даты проведения опроса, времени проведения опроса). Номер интервьюера может совпадать с номером интервьюера в ОБДХ или отличаться от него.

Номер домохозяйства должен точно соответствовать номеру домохозяйства из ОБДХ (за II квартал).

Код респондента в соответствующем домохозяйстве должен полностью соответствовать коду этого респондента из этого же домохозяйства в ОБДХ (за II квартал).

3.3.2. Порядок сдачи-приемки и контроля материалов на территориальном уровне

Сдача-приемка материалов наблюдения производится в соответствии с графиком приемки работ, утверждаемым территориальным органом Росстата.

Сдача результатов работ производится интервьюерами с выездом в территориальный орган Росстата или, в отдельных случаях, по почте через районные отделы статистики.

При сдаче-приемке материалов наблюдения:

Интервьюерами, проводящими опросы домохозяйств в городской местности, должно быть представлено 30 вопросников; интервьюерами, проводящими опрос в сельской местности – 25 вопросников. При наличии домохозяйств, состоящих из четырех и более лиц, количество вопросников представленных интервьюером может увеличиваться.

При сдаче меньшего числа заполненных вопросников следует получить разъяснения от интервьюера о причине невыполнения программы наблюдения.

Данные разъяснения должны совпасть количественно с информацией, указанной интервьюером в Отчете о выполненной работе и в Форме № 3-отбор. Отчет о выполненной работе и Форма № 3-отбор предоставляются интервьюером одновременно со сдачей заполненных Вопросников (или их последней партии – в зависимости от графика приемки работ).

Адресная часть Вопросника должна быть полностью заполнена и должна содержать реквизиты домохозяйства, полностью идентичные указанным в адресной части Опросного листа ОБДХ (за II квартал) по данному домохозяйству.

В обязательном порядке на всех Вопросниках должно быть написано время проведения интервью. Время должно быть указано в 24-часовом формате.

Раздел 1 «Состав домохозяйства» в части вопросов 1-13, 16, 17 должен быть заполнен в строгом соответствии с аналогичным разделом Опросного листа ОБДХ (за II квартал) по данному домохозяйству.

Внимание! Все члены домохозяйства должны быть записаны в том же порядке и с сохранением тех же индивидуальных кодов, что и в Опросном листе ОБДХ (за II квартал) по данному домохозяйству.

При приемке заполненных Вопросников от интервьюера необходимо обратить особое внимание на заполняемость Вопросников наблюдения с учетом возрастных ограничений. В этих целях следует произвести сверку кодов членов домохозяйства, указанных в Опросном листе для ОБДХ с кодами респондентов, указанными в Вопроснике.

При приемке в обязательном порядке обратить внимание на полное заполнение Отчета интервьюера о выполненной работе.

По завершении этапа приемки следует приступить к проверке на полноту заполнения вопросников и отсутствие несоответствий. Даже небольшая ошибка может вызвать серьезные проблемы, после того как информация введена в компьютер. Визуальным контролем следует охватить 100% Вопросников.

При проверке следует особое внимание обращать на наличие информации на титульной странице Вопросника и заполнение социально-демографических характеристик, именно на этой информации построена система статистической обработки данных обследования.

Важно проконтролировать Вопросники с точки зрения соблюдения логических связей и переходов. Необходимо убедиться, что респонденту задали все вопросы, относящиеся именно к этому респонденту, то есть выявить:

вопросы, на которые есть ответ, в то время как ответа на них быть не должно;

вопросы, оставленные без ответа, в то время как ответ на них должен быть зарегистрирован в обязательном порядке.

Целесообразно проверить такие взаимосвязи в Вопросниках, ошибки в которых не очевидны при регистрации ответа на вопросы и могут быть связаны с ошибкой в указании индивидуального кода респондента, случайным переходом к заполнению другой графы Вопросника.

Косвенным методом контроля может стать время, затраченное на интервью в разных по составу или, напротив, однотипных домохозяйствах. Стабильность указанных временных периодов или вызывающие сомнение объемы работ, выполненные в один день, также говорят о добросовестности интервьюера в выполнении своих функций.

Наиболее эффективным является проведение визуального контроля в присутствии интервьюера (при его личной доставке материалов в отдел территориального органа Росстата или в ходе контрольной проверки интервьюера в поле), так как:

замечания могут быть высказаны немедленно;

личная беседа с интервьюером дает проверяющему информацию о степени освоения интервьюером вопросников и возможных его недоучетах в работе с домохозяйствами в ходе опросов.

Обнаруженные ошибки и возможные исправления вносятся проверяющим красным цветом. На обложке проверенных Вопросников проверяющий записывает «проверено», проставляет дату и ставит свою подпись.

В случае пропусков Вопросники должны быть доработаны, при необходимости с помощью уточнения ответов у респондентов. В случае серьезных проблем необходимо повторно опросить респондента. Если повторное посещение невозможно и выявленные несоответствия невелики, следует с помощью интервьюера попытаться выйти на правильный ответ на основе других сведений, содержащихся в Вопроснике либо в Опросном листе для ОБДХ.

3.3.3. Порядок комплектования материалов

и кодирования информации на территориальном уровне

По завершении проверки Вопросников на полноту заполнения и отсутствие несоответствий в порядке, установленном подпунктом 2.3.2, формируются пачки бумажных носителей для передачи на ввод данных, состоящие из:

вопросников Выборочного наблюдения качества и доступности услуг в сферах образования, здравоохранения и социального обслуживания, содействия занятости населения;

опросных листов для ОБДХ за II квартал (их ввод к этому времени должен быть завершен) – которые вкладываются в вопросник Выборочного наблюдения качества и доступности услуг в сферах образования, здравоохранения и социального обслуживания, содействия занятости населения для обеспечения контроля информации при необходимости.

Проверка Вопросников, их автоматизированная обработка проводится строго по укомплектованным пачкам.

3.3.4. Контроль при загрузке первичных статистических данных

в ИВС Росстата на территориальном уровне

Как правило, компьютерные программы, применяемые для обработки итогов выборочных наблюдений, позволяют оценить как в целом качество информационного массива, так и качество работы отдельного интервьюера с точки зрения отклонения полученных результатов от средних значений («выбросы»).

В этих целях, прежде всего, рассматривается распределение ответов респондентов на вопросы на предмет выраженной асимметрии за счет ответов нескольких респондентов. При наличии «выбросов» необходимо определить, в каких вопросниках наблюдаются существенные отклонения от средних значений. Такие вопросники должны пройти повторный визуальный и телефонный контроль, а при необходимости возвращены интервьюеру на проведение повторного опроса.

Компьютерный контроль, в частности, может выявить наличие у интервьюера больше нормы ответов «затрудняюсь ответить» или «отказ от ответа». Это обстоятельство должно стать предметом обсуждения с конкретным интервьюером, а также специальным вопросом для включения в дальнейшем в программу обучения или инструктажа интервьюеров.

Вместе с тем, наибольшая ценность компьютерного контроля состоит в проверке логических связей, которые сложно полностью отследить при визуальном контроле вопросников. Задача отдела территориального органа Росстата, ответственного за организацию и проведение Выборочного наблюдения качества и доступности услуг в сферах образования, здравоохранения и социального обслуживания, содействия занятости населения, добиться полного отсутствия ошибок по «жестко» установленным правилам формально-логического контроля и минимального количества логических отступлений, которые данными правилами допускаются. Содержание и объем протокола контроля, полученного на Федеральном уровне по итогам Выборочного наблюдения, станет основным критерием оценки качества работы территориального уровня.

IV. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

4.1. Общие положения

Контролирующие меры на этапе полевых работ предназначены для получения раннего сигнала о допущенных нарушениях и пропусках, которые могут быть исправлены до начала работ по вводу данных.

Целью контрольных проверок является:

проверка соблюдения процедур проведения обследования на полевом уровне установленной методологии;

содействие устранению систематических ошибок, если они выявлены в ходе проверки.

Проверка качества работы интервьюера Выборочного наблюдения качества и доступности услуг в сферах образования, здравоохранения и социального обслуживания, содействия занятости населения заключается в контроле правильности проведения интервью (проверка точности выполнения правил и требований по проведению опросов, возможные искажения и фальсификация информации, например, самостоятельное заполнение интервьюером Вопросников без посещения домохозяйства, «улучшение» результатов опроса).

К контрольным проверкам, выполняемым на полевом уровне, относятся: проверка процесса проведения опросов интервьюером в домохозяйствах; контрольные опросы с посещением домохозяйства (контрольные переопросы).

Помимо контрольных проверок, выполняемых на полевом уровне, с учетом сроков проведения наблюдения, рекомендуется проводить контрольное интервью по телефону.

Ниже приводятся указания о порядке выполнения всех перечисленных выше видов контрольных мероприятий.

4.2. Контрольные проверки, выполняемые на полевом уровне

Контрольные проверки осуществляются специалистами отдела территориальных органов Росстата, ответственного за проведение наблюдения, а также временными работниками (бригадиром-инструктором территориального уровня и инструкторами территориального уровня – в пределах административного центра субъекта Российской Федерации) в период (или после) проведения опросов интервьюерами.

План-график контрольных проверок должен предусматривать проведение проверок в отношении каждого интервьюера и должен быть распределен как на дни проведения опросов, так и на дни после их завершения.

Период проведения опросов является наиболее насыщенным по выполнению интервьюерами различных видов работ, связанных с проведением обследования на полевом уровне, что позволит проверяющим охватить во время проверки возможно большее число возникающих проблем.

Проведение контрольных проверок осуществляется с непосредственным выездом на участки наблюдения проверяющего лица.

Рекомендуется проведение полевого контроля не менее чем в 10% домохозяйств, участвующих в обследовании.

С учетом данных рекомендаций, при выезде на участок наблюдения проверяющий должен осуществить:

визуальный контроль находящихся на момент контрольной проверки на руках у интервьюера Вопросников;

посетить одно-два домохозяйства с проведением опроса интервьюером (по случайно выбранным адресам из непосещенных интервьюером);

посетить два-три домохозяйства с контрольным опросом (по случайно выбранным адресам из охваченных наблюдением);

проверить правильность ведения интервьюером отчета о проведении опросов.

Перед выездом на проверку проверяющий должен систематизировать все замечания, данные интервьюеру по представленным им ранее заполненным вопросникам (если таковые имеются), и наметить конкретные вопросы, которые необходимо отдельно рассмотреть с интервьюером в процессе предстоящей проверки.

4.3. Проверка процесса проведения опросов

Оценка процесса проведения опросов интервьюером применяется в целях контроля его деятельности и способности установить положительный контакт с членами домохозяйств и предусматривает присутствие проверяющего во время проведения интервьюером опроса.

Задача проверяющего при проведении опроса состоит в том, чтобы оценить и улучшить работу интервьюера, выявить ошибки и неправильные представления, которые нельзя обнаружить посредством применения

визуальных проверок и проверками с применением компьютерных программ. Распространена ситуация, когда заполненный вопросник формально не содержит ошибок, но интервьюер при этом задал ряд вопросов неточно.

Во время опроса проверяющий должен находиться достаточно близко, чтобы видеть, какие записи делает интервьюер. Это позволит оценить правильность интерпретации интервьюером ответов респондента и соблюдение порядка перехода к другим вопросам или разделам. При этом важно отметить неясности и моменты, которые следует позже обсудить с интервьюером. Проверяющий не должен вмешиваться в опрос во время его проведения, ему необходимо стараться вести себя таким образом, чтобы не смущать интервьюера или респондента. Вмешательство проверяющего возможно только в тех случаях, когда интервьюер совершает серьезные ошибки. Интервьюер должен быть предупрежден, что ему не разрешается обращаться к проверяющему за советом во время интервью.

При проверке качества проведения интервью необходимо обратить внимание на то, как интервьюер поддерживает контакты с респондентом, владеет ли разговором, не допускает ли неловких пауз, не оказывает ли влияние на ответы опрашиваемых, хорошо ли знает инструментарий (вопросник и указания к нему), какие вопросы являются наиболее трудными для респондента, проявил ли интервьюер достаточно настойчивости, чтобы получить определенный ответ респондента на все вопросы и так далее. Важно проследить, делает ли интервьюер необходимые пометки на полях Вопросника для последующего заполнения раздела «Информация о качестве вопросов» в конце Вопросника.

Все замечания проверяющий заносит в «Отчет по результатам проверки проведения опроса интервьюером» (Приложение № 4 к настоящим Указаниям) непосредственно на месте проведения опроса.

В конце Отчета проверяющим должна быть проставлена общая оценка работы интервьюера по результатам проверки. Оценка определяется в зависимости от соотношения ответов «да» или «нет». Преобладание положительных оценок означает удовлетворительную работу интервьюера, отрицательных – свидетельствует о том, что оценка работы интервьюера

неудовлетворительная, и он должен повысить качество своей работы. В зависимости от количества отрицательных оценок может быть принято решение о необходимости проведения дополнительного инструктажа этого работника.

После каждого контрольного опроса проверяющий и интервьюер должны обсудить работу последнего.

4.4. Контрольное интервью

Контрольные интервью очень важны для поддержания стандартов проведения опросов на высоком уровне даже среди добросовестных интервьюеров.

Данный вид контроля работы интервьюера предполагает повторное посещение проверяющими тех домохозяйств, опросы которых уже завершены. Повторное посещение респондентов должно носить случайный характер. Интервьюеры должны быть в курсе того, что проведение контрольных интервью возможно, но они не должны знать заранее, в каких домохозяйствах эти интервью будут проведены и какие вопросы будут заданы повторно.

В ходе контрольного интервью проверяющие выясняют, был ли интервьюер в домохозяйстве, с кем именно велась беседа, задают несколько вопросов из Вопросника.

Контрольные интервью должны занимать до 15 минут.

Программа контрольного интервью приведена в Приложении № 2 к настоящим Указаниям «Анкета контрольного интервью». При подготовке к контрольному интервью проверяющий должен вписать в Анкету контрольного интервью из заполненных вопросников 3-5 вопросов с вариантами ответа на них респондентов. При этом целесообразнее отбирать вопросы, вероятность изменения ответов на которые в период между интервью и контрольным интервью незначительна.

Разница в ответах во время контрольного и первоначального интервью еще не означает, что интервьюер выполнил свои обязанности недобросовестно (возможны случаи проведения контрольного интервью с разными респондентами; в разное время одни и те же респонденты могут сообщать

разную информацию). Однако наличие неоднократно выявленных расхождений указывает на то, что надо дополнительно поработать с интервьюером на предмет поиска возможных причин таких расхождений.

4.5. Контрольное интервью по телефону

Контроль качества работы интервьюера может быть проведен также по телефону. Преимуществами этого вида контроля является существенное сокращение потребности в затратах времени специалистов на выезды на места при увеличении охвата интервьюеров и домохозяйств контрольными мероприятиями. При проведении контроля необходимо вести тщательный учет домохозяйств, к которым обратились с контрольными вопросами и полученных или неполученных от них ответов.

Количество проверок по телефону не ограничено. Охват данными видами проверок должен быть максимально возможным относительно домохозяйств, которые не включены в контрольные опросы или не посещены с опросом вместе с интервьюером (с учетом временного периода проведения обследования).

Проведение контроля качества работы интервьюера по телефону проводится также по Анкете контрольного интервью, приведенной в Приложении № 2 к настоящим Указаниям.

В случае явного несоответствия информационных данных респондента, полученных в ходе контрольного интервью, с начальными данными, предоставленными интервьюером, проверяющий обязан исправить начальные данные в вопросниках (красным цветом) и считать достоверной ту информацию, которая получена в результате контроля.

4.6. Порядок оформления результатов проверки работы интервьюеров

По результатам проверки проверяющий должен указать интервьюеру на имеющиеся в его работе недостатки и помочь разобраться во всех непонятных для интервьюера вопросах.

Результаты проверок оформляются актами. Акт составляется в присутствии интервьюера по месту проведения проверки.

Проверяющий описывает выполненный в ходе проверки объем работ, подробно описывает все достоинства и недостатки, установленные при проверке интервьюера. Отмечается, выполняет ли интервьюер все требования и задания территориального органа Росстата, а также записываются предложения по улучшению работы интервьюера.

При выявлении каких-либо существенных и многочисленных несоответствий в ответах респондентов с данными Вопросников, Вопросники возвращаются интервьюеру на проведение повторных интервью.

Акт составляется в двух экземплярах: один экземпляр передается интервьюеру, второй представляется в территориальный орган Росстата. К акту прилагаются Отчет по результатам проверки проведения опроса интервьюером, Анкеты контрольных интервью, заполненные по результатам проверки. Форма акта приведена в Приложении № 3 к настоящим Указаниям.

Результаты контрольных мероприятий являются основанием для применения определенных санкций к интервьюерам, не справляющимся со своими обязанностями.

По итогам проверок работы интервьюеров рекомендуется подготовка общего обзора по обнаруженным ошибкам и анализ причин их возникновения.

**ПРИЛОЖЕНИЯ К УКАЗАНИЯМ ПО ПОДГОТОВКЕ И ПРОВЕДЕНИЮ
ВЫБОРОЧНОГО НАБЛЮДЕНИЯ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ
В СФЕРАХ ОБРАЗОВАНИЯ, ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ, СОДЕЙСТВИЯ ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ**

УКАЗАНИЯ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ ОТЧЕТА ИНТЕРВЬЮЕРА О ВЫПОЛНЕННОЙ РАБОТЕ

Адресная часть:

Коды по строкам 1 - 4 заполняются интервьюером на основании адресной части таблицы № 3-отбор:

Строка 1 - проставляется 2-х значный код субъекта Российской Федерации;

Строка 2 - проставляется 9-ти значный код населенного пункта;

Строка 3 - проставляется код типа населенного пункта в зависимости от его местонахождения: городской – 1, сельский – 2;

Строка 4 - проставляется 6-значный номер участка переписи населения, на котором проводилось наблюдение.

Информационная часть:

Строка 1 - общее количество домохозяйств из таблицы № 3-отбор. Эта строка должна равняться сумме строк 2 и 3.

Строка 2 - количество домохозяйств, в которых опрос был проведен полностью.

Строка 3 - количество неопрошенных домохозяйств, включая отсутствовавшие в полном составе (недоступные) и отказавшиеся от участия в опросе. Эта строка должна равняться сумме строк 4 и 5.

Строка 4 - количество домохозяйств, отказавшиеся от участия в опросе.

Строка 5 - количество отсутствующих в полном составе домохозяйств.

Строки 6 - 9. Фактически опрошенные домохозяйства (стр.2) следует разделить на 4 группы по числу лиц, указанных в разделе 1 «Состав домохозяйства», и заполнить строки 6 - 9. Сумма строк 6 - 9 равна строке 2.

Строка 10 - количество лиц, указанных в разделе 1 «Состав домохозяйства».

Строка 11 - количество лиц, по которым заполнен раздел 2А «Дошкольное образование», за исключением отметивших в вопросе 3 код 2 и перешедших к заполнению раздела 2Б «Начальное, основное и среднее общее образование».

Строка 12 - количество лиц, по которым заполнен раздел 2Б «Начальное, основное и среднее общее образование».

Строка 13 - количество лиц, по которым заполнен раздел 2В «Профессиональное образование».

Строка 14 - количество лиц, по которым заполнен раздел 3 «Содействие занятости».

Строка 15 - количество лиц, по которым заполнен раздел 4А «Диспансеризация и обращение за медицинской помощью».

Строка 16 - количество лиц, по которым заполнен раздел 5 «Реабилитация и социальное обслуживание».

Строка 17 - количество домохозяйств, по которым заполнен раздел 6А «Доступность медицинских услуг».

Строка 18 - количество заполненных вопросников, представленных интервьюером в ТОГС.

Приложение № 2
к Указаниям по подготовке и проведению Выборочного
наблюдения качества и доступности услуг в сферах
образования, здравоохранения и социального
обслуживания, содействия занятости населения

АНКЕТА КОНТРОЛЬНОГО ИНТЕРВЬЮ

| Код субъекта Российской Федерации | Код населенного пункта | Номер участка переписи населения | Номер интервьюера | Метод проведения |
|-----------------------------------|------------------------|----------------------------------|-------------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| □□ | □□□□□□□□□□ | □□□□□□□ | □□□ | При посещении домохозяйства - 1 По телефону - 2 |

Адрес домохозяйства _____ Номер домохозяйства
_____ □□□□□

- 1. Скажите, пожалуйста, Ваше домохозяйство участвовало в июле в каком-либо опросе?** Да 1
Нет 2

ЕСЛИ ДОМОХОЗЯЙСТВО НЕ ОПРАШИВАЛОСЬ, КОНТРОЛЬ ЗАКОНЧЕН

- 2. Знаете ли Вы какая организация проводила опрос?**
НАИМЕНОВАНИЕ _____
ЗАТРУДНЯЮСЬ ОТВЕТИТЬ _____
- 3. Кто в основном отвечал на вопросы (вопросник для домохозяйства) при проведении опроса?**
Вы сами 1
Другой член домохозяйства 2
- 4. Были ли ранее Вы знакомы с интервьюером, который проводил опрос?**
Да, хорошо знаком 1
Немного знаком 2
Знаком как интервьюер по другому обследованию 3
Нет, не знаком 4
- 5. Какое впечатление произвел на Вас наш сотрудник?**
Очень хорошее 1
Среднее 2
Плохое 3
Очень плохое 4
- 6. Кто зачитывал вопросы интервью?**
Интервьюер 1
Вы сами в присутствии интервьюера 2
Интервьюер оставил Вам вопросники для заполнения 3
- 7. Сколько, примерно, времени продолжался опрос?** □□ часов □□ мин
ут
- 8. Сколько человек в Вашем домохозяйстве?** □□
- 9. Сколько взрослых членов домохозяйств сами отвечали на вопросы о себе?** □□

Приложение № 3
к Указаниям по подготовке и проведению
Выборочного наблюдения качества и доступности услуг
в сферах образования, здравоохранения и социального
обслуживания, содействия занятости населения

АКТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕРКИ РАБОТЫ ИНТЕРВЬЮЕРА

Мною, _____
[должность, ФИО]

в период с _____ по _____ проведена проверка работы

(далее – интервьюера), осуществляющего сбор информации в домашних хозяйствах, участвующих в Выборочном наблюдении качества и доступности услуг в сферах образования, здравоохранения и социального обслуживания, содействия занятости населения на участке наблюдения № _____, расположенного в _____
[наименование населенного пункта]

В ходе проверки мною, _____, выполнены следующие виды контрольных мероприятий:

1) проверка процесса проведения опросов интервьюером по программе Выборочного наблюдения качества и доступности услуг в сферах образования, здравоохранения и социального обслуживания, содействия занятости населения

2) проведены контрольные интервью в домохозяйствах № № _____

3) проверены заполненные вопросники по домохозяйствам №№:

[виды форм и № домохозяйств]

Приложение № 4
к Указаниям по подготовке и проведению Выборочного
наблюдения качества и доступности услуг в сферах
образования, здравоохранения и социального
обслуживания, содействия занятости населения

ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕРКИ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА ИНТЕРВЬЕРОМ

| | | | |
|--------------------------------------|------------------------|--|----------------------|
| Код субъекта Российской Федерации | Код населенного пункта | Номер участка переписи населения | Номер интервьюера |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| □□□ | □□□□□□□□ | □□□□□□ | □□□□ |

| КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ | ОЦЕНКА по домохозяйствам | | | |
|--|-----------------------------|-----|---------|-----|
| | № _____ | | № _____ | |
| | да | нет | да | нет |
| <i>А. Ведение интервью</i> | | | | |
| 1. Поздоровался ли интервьюер со всеми присутствующими? | | | | |
| 2. Был ли интервьюер вежлив и терпелив в ходе опроса? | | | | |
| 3. Поблагодарил ли интервьюер всех в конце опроса? | | | | |
| <i>Б. Опрос респондентов</i> | | | | |
| 1. Задавал ли интервьюер вопросы в том порядке, в котором они изложены в опросном листе? | | | | |
| 2. Зачитывал ли вопросы дословно, как они записаны в опросном листе со всеми вариантами ответов? | | | | |
| 3. Опрашивал ли интервьюер того, кого следовало опрашивать по каждому разделу опросного листа? | | | | |
| 4. Принимались ли интервьюером ответы «Затрудняюсь ответить», «Не знаю» без попыток уточнения? | | | | |
| <i>В. Время, затраченное на интервью</i> | | | | |
| 1. Вступал ли интервьюер в длительные дискуссии с респондентами по вопросам вопросника? | | | | |
| 2. Если респондент давал сложные ответы или ответы, не имеющие отношения к делу, не останавливал ли его внезапно интервьюер? | | | | |
| 3. Не торопился ли интервьюер с проведением опроса, побуждая тем самым респондентов отвечать быстро? | | | | |
| <i>Г. Объективность</i> | | | | |
| 1. Выдерживал ли интервьюер нейтральное отношение к вопросам и ответам во время опроса? | | | | |
| 2. Не высказывал ли интервьюер мнение, о котором его не спрашивал респондент? | | | | |
| 3. Был ли удивлен или шокирован интервьюер некоторыми ответами и не отзывался ли он о некоторых ответах неодобрительно? | | | | |
| 4. Предлагал ли интервьюер после вопроса свой вариант ответа? | | | | |
| <i>Д. Производит ли интервьюер пометки на полях вопросника для заполнения раздела «Примечания интервьюера»</i> | | | | |

Оценка работы интервьюера: _____
(удовлетворительно, неудовлетворительно)

ПОДПИСЬ ПРОВЕРЯЮЩЕГО _____ (ФИО)

Приложение № 5
к Указаниям по подготовке и
проведению Выборочного наблюдения
качества и доступности услуг в сферах
образования, здравоохранения и
социального обслуживания,
содействия занятости населения

Таблица № 3-отбор

Список отобранных домохозяйств

по _____
наименование населенного пункта

| Код субъекта Российской Федерации (1,2 знаки) | Код населенного пункта (3-11 знаки) | Код типа населенного пункта (городской-1; сельский-2) | Номер участка переписи населения (6 знаков) |
|---|-------------------------------------|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| □□ | □□□□□□□□□□ | □ | □□□□□□ |

| № п/п | Порядковый номер домохозяйства в ОБДХ | Адрес домохозяйства (наименование улицы, № дома, № квартиры) | Информация об участии в наблюдении (да – 1, отказ – 2, др. причины недоступности – 3) |
|-------|---------------------------------------|---|---|
| 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| : | | | |
| : | | | |
| : | | | |
| : | | | |
| : | | | |
| : | | | |
| : | | | |
| : | | | |
| : | | | |
| : | | | |
| : | | | |
| : | | | |
| : | | | |
| : | | | |
| : | | | |
| : | | | |
| 30 | | | |