АГЕНТСТВО
СТРАТЕГИЧЕСКИХ ИНИЦИАТИВ

ИЗДАНИЕ 1

СБОРНИК УПРАВЛЕНЧЕСКИХ МОДЕЛЕЙ И ИНСТРУМЕНТОВ

ПО РАБОТЕ С РЕЙТИНГОМ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ

Москва,
декабрь 2024

Авторский коллектив — сотрудники АНО «Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов»:

Карачин Игорь Олегович
первый заместитель
генерального директора

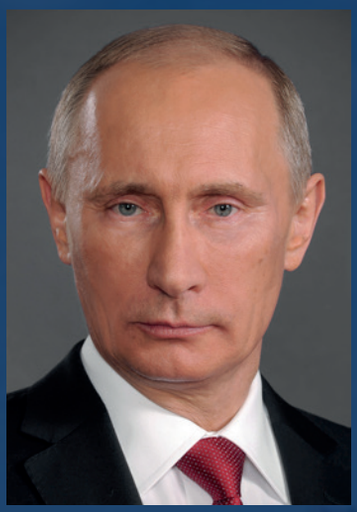
Головина Татьяна Станиславовна
директор дивизиона
«Развитие регионов и инвестиции»

Киреева Индира Радыковна
заместитель директора
дивизиона «Развитие
регионов и инвестиции»

Аврах Иван Юрьевич
директор проектов
практики «Приоритетные
региональные проекты» дивизиона
«Развитие регионов и инвестиции»

Тыщенко Анна Сергеевна
директор проектов
практики «Приоритетные
региональные проекты» дивизиона
«Развитие регионов и инвестиции»

Уткин Михаил Юрьевич
директор центра
национальных рейтингов



У всех наших планов, экономических, технологических и тем более социальных, есть важнейшее измерение и важнейший критерий оценки нашей работы — это благополучие людей. Думаю, будет правильно, если интегральным механизмом оценки действий Правительства, регионов по реализации национальных целей будет служить Национальный рейтинг качества жизни в субъектах Федерации, который ежегодно формирует Агентство. По сути, он затрагивает все ключевые направления: поддержку семей, образование, здравоохранение, экологическое благополучие, формирование среды для жизни в наших регионах.

В.В. ПУТИН,
Президент Российской Федерации

На основе рейтинга качества жизни регион сможет понимать свои сильные и слабые стороны, направления развития. Для каждого региона сформируется индивидуальная карта улучшений в социальной сфере — по приоритетным жизненным ситуациям. Под эти направления будет реформироваться и нормативная база, разрабатываться план мероприятий, необходимых действий, которые регион должен реализовать. Результаты рейтинга помогут определить приоритетные потребности жителей в регионах, предложить идеи по изменению регулирования с учётом выявленных лучших практик, позволят оценить качество работы региональных команд и федеральных ведомств, задать ориентиры для распределения усилий и ресурсов между регионами.

С.В. ЧУПШЕВА,
генеральный директор АНО «Агентства стратегических инициатив по продвижению новых проектов»

Оглавление

	Термины и определения	5
	Введение	7
Раздел 1.	Рейтинг оценки усилий региональных органов исполнительной власти по созданию качественной среды для жизни граждан Российской Федерации	9
Раздел 2.	Организационная модель работы по Рейтингу качества жизни	15
Раздел 3.	Работа регионов с показателями Рейтинга качества жизни через реализацию приоритетных региональных проектов	33
Раздел 4.	Модели работы регионов с показателями Рейтинга качества жизни	45
4.1.	Амурская область	46
4.2.	Сахалинская область	48
4.3.	Калужская область	52
4.4.	Самарская область	53
	Приложение. Функциональные возможности информационной системы «Региональный дашборд АСИ»	57

Термины и определения

Агентство, АСИ — Автономная некоммерческая организация «Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов».

Национальная социальная инициатива, НСИ — система непрерывных улучшений качества услуг и сервисов в социальной сфере, основанная на принципах человекоцентричности, направленная на повышение качества жизни людей. Цель НСИ — повышение удовлетворенности людей оказываемыми услугами в социальной сфере в различных жизненных ситуациях. В рамках инициативы формируются решения по упрощению процедур, улучшению сервисов для пользователя при прохождении различных жизненных ситуаций, а также по проектированию новых услуг и мер поддержки.

РЭГ НСИ — Региональная экспертная группа Национальной социальной инициативы.

Рейтинг качества жизни, Рейтинг, РКЖ — Рейтинг оценки усилий региональных органов исполнительной власти по созданию качественной среды для жизни граждан Российской Федерации.

«Региональный дашборд АСИ» — информационно-аналитическая система, в которой публикуются результаты Рейтинга качества жизни и детальная информация в разрезе каждого субъекта Российской Федерации.

ОМСУ — орган местного самоуправления.

Фото: Freepik

Повышение качества жизни, благополучия граждан — наши главные общие задача и цель.

Рейтинг качества жизни не только дает возможность оценивать ситуацию в регионах и позаимствовать лучшие практики, но и позволяет управленческим командам получить обратную связь от людей и эффективнее решать волнующие их проблемы.

Усилия каждого региона по повышению благополучия граждан надо оценивать максимально объективно, на основе их мнения, в ходе широких социологических опросов в том числе.

В.В. Путин,
Президент Российской Федерации

Введение

Фото: Freepik

Во исполнение подп. «в» п. 1 Перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания наблюдательного совета от 06.08.2020 № Пр-1247 автономная некоммерческая организация «Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов» (далее — Агентство) обеспечивает реализацию в субъектах Российской Федерации Национальной социальной инициативы (далее — НСИ). В рамках реализации НСИ Агентство формирует Рейтинг оценки усилий региональных органов исполнительной власти по созданию качественной среды для жизни граждан Российской Федерации (далее — Рейтинг качества жизни, Рейтинг, РКЖ).

Рейтинг является инициативой Агентства, направленной на изменения качества жизни населения в регионах, рассчитывается с 2021 г.

Целями формирования Рейтинга являются:

- стимулирование региональных властей к формированию качественной среды для жизни на основе здоровой конкуренции;
- выявление лучших региональных практик повышения качества среды для жизни;
- мониторинг и оценка реализованных инициатив Агентства, институтов развития и региональных команд.

Конечная цель — качественная среда для жизни населения, о которой свидетельствует повышение приверженности жителей региона — социологического индекса, измеряющего удовлетворенность жизнью в населенном пункте, а также готовность рекомендовать его как место для жизни, связывать с ним жизнь своей семьи на длительный срок.

Факторами удовлетворенности качеством жизни, зависящими от усилий региональных властей, являются:

- объективные факторы среды и динамика их изменений (время оказания услуг; логистическая доступность учреждений, оказывающих услуги; комфортность в местах предоставления офлайн услуг и сервисов);
- человекоцентричный подход при оказании государственных услуг;
- вовлечение жителей в решение проблем (наличие инструментов для выявления конкретных жалоб и пожеланий жителей;
- информирование жителей о возможности высказать свое мнение по поводу проблем).

В связи с этим для получения объемной картины качества жизни среды Рейтинг оценивает факторы среды, влияющие на жизнь людей по трем направлениям: субъективная удовлетворенность жителей, объективные факторы среды и динамика их изменений. При составлении Рейтинга используются статистические и опросные показатели, а также показатели, собираемые при помощи инструментов геоаналитики.

Результаты Рейтинга по топ-20 регионов публикуются открыто, детальная информация по каждому субъекту Российской Федерации размещается в информационно-аналитической системе «Региональный дашборд АСИ».

Безусловно, результаты работы по Рейтингу могут носить отложенный эффект, в частности, в рамках показателей Рейтинга, по которым проводится системная межведомственная работа, в том числе с участием органов местного самоуправления (далее — ОМСУ), однако уже сейчас можно выделить успешные практики работы региональных управленческих команд.

С целью выявления и обеспечения площадкой обмена опытом региональных управленческих практик в течение 2024 г. Агентство совместно с исполнительными органами власти субъектов Российской Федерации и с участием представителей экосистемы Агентства организовало и обеспечило проведение окружных стратегических сессий в четырех федеральных округах (Дальневосточном, Сибирском, Приволжском, Центральном с участием представителей новых регионов), а также региональных стратегических сессий.

Фото: Freepik

Фото: Freepik

По итогам проведенной работы сформирован настоящий сборник, обобщивший эффективные управленческие практики регионов, инструменты, которые Агентство предлагает к тиражированию (далее — Сборник).

Отбор практик осуществлялся на основе следующих источников информации:

- информации, представленной исполнительными органами власти субъектов Российской Федерации;
- интервью с региональными экспертными группами Национальной социальной инициативы и региональными сервисными уполномоченными;
- данных опросов общественного мнения;
- иных открытых источников информации.

В настоящий Сборник вошли управленческие практики работы с Рейтингом от 10 субъектов Российской Федерации: Сахалинская, Калужская, Амурская, Самарская, Ленинградская, Новгородская, Нижегородская области, Кемеровская область — Кузбасс, Удмуртская Республика, Республика Бурятия.

Описание управленческих практик и инструментов в Сборнике осуществлено в соответствии со следующей структурой:

- информация о Рейтинге;
- функциональные возможности «Регионального дашборда АСИ»;
- обобщение практики работы по Рейтингу различными субъектами Российской Федерации в частности:
- организационная модель работы с Рейтингом, выделение характерных и специфических механизмов работы по Рейтингу качества жизни;
- описание управленческих практик, включающее: перечисление документов, краткое описание результатов практики.

Информация, представленная в Сборнике, позволяет использовать его как практическое пособие в целях повышения эффективности деятельности исполнительных органов власти субъектов Российской Федерации с учетом специфики и потенциала регионов Российской Федерации в части работы по Рейтингу. Отметим, что практики, которые выявлены по результатам этих исследований, могут не являться уникальными, а также уже быть реализованными в одних регионах, однако для других они все еще могут быть интересны и полезны. Приоритеты для внедрения и распределение связанных с этим ресурсов должны выбираться регионами при взаимодействии с носителями практики.

Раздел 1

Рейтинг оценки усилий региональных органов исполнительной власти по созданию качественной среды для жизни граждан Российской Федерации (Рейтинг качества жизни)

Фото: Freepik

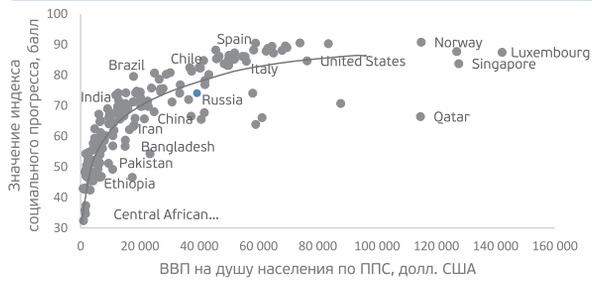
Положение России в международных рейтингах

Social Progress Index	2022	**59** из **169**
OECD Better Life Index	2020	**33** из **41**
UN World Happiness Report	2023	**70** из **137**
UN Human Development Index	2021	**52** из **191**

Отраслевые рейтинги также показывают необходимость прогресса

Global Talent Competitiveness Index	2022	**57** из **133**

Соотношение балла стран в Social Progress Index к ВВП на душу населения



Результаты России ниже возможных для ее уровня экономического развития

Множество стран с аналогичным России ВВП на душу населения имеют лучшие результаты

Положение России схоже с другими нефтегосударствами — Саудовской Аравией, ОАЭ, Кувейтом

1. Social Progess Index 2022 Main Report
https://www.socialprogress.org/social-progress-across-worlds-regions/

	SOCIAL PROGRESS IMPERATIVE **Россия — 59 из 169**	OECD Better Life Index **Россия — 33 из 38**	SUSTAINABLE DEVELOPMENT SOLUTIONS NETWORK **Россия — 70 из 137**
Общая удовлетворенность		Общая удовлетворенность жизнью (life evaluation)	Общая удовлетворенность жизнью (life evaluation) Позитивный и негативный эффект
Возможности для самореализации и вовлечение населения	Возможности для самореализации[1]	Вовлеченность граждан в принятие значимых решений Трудоустройство	Возможности для самореализации
Качество социальной поддержки			Социальная поддержка
Доступность и результаты образования	Доступ к базовым знаниям Доступ к 2-му и 3-му образованию	Результаты и доступность образования	
Здоровье	Здоровье и самочувствие	Здоровье	Ожидаемая продолжительность здоровой жизни
Личная безопасность	Личная безопасность	Личная безопасность (воспринимаемая и реальная)	
Доходы граждан		Доходы граждан	ВВП на душу населения по ППС

Положение России по элементам Рейтинга

- Наиболее значительное отставание
- Значительное отставание
- На уровне других стран
- Небольшое преимущество

1. В некоторых случаях формулируется как как «свобода выбора»

Фото: Freepik

Цель Рейтинга качества жизни

— создание стимулов для исполнительных органов регионов к формированию качественной среды для жизни в соответствии с потребностями жителей региона.

Задачи Рейтинга качества жизни

— определить ключевые потребности жителей, оказывающие влияние на их восприятие качества среды для жизни и на которые могут оказывать влияние исполнительные органы регионов;

— оценить качество среды для жизни в регионах, сравнить регионы между собой и выявить разрывы между ними;

— выявить лучшие практики / целевые модели развития регионов по созданию качественной среды для жизни.

Рейтинг оценивает десять элементов среды

Каждый элемент измеряется по **трем направлениям**, что дает объемную картину качества среды для жизни

	Количество показателей в элементе среды
Медицинское обслуживание	13
Образование и развитие	23
Жилье и инфраструктура	35
Потребление и досуг	22
Чистота и экология	9
Инклюзивность и равенство	5
Безопасность	8
Государственные услуги и сервисы	4
Социальная защита	9
Возможности для работы и своего дела	13

Направление А
Удовлетворенность человека

Субъективная удовлетворенность в рамках конкретных жизненных ситуаций

27 показателей

Направление Б
Объективные факторы среды

Статистическая оценка доступности и качества инфраструктуры и сервисов, наличия благоприятных условий

87 показателей

Направление В
Динамика изменений среды

Статистическая оценка динамики доступности и качества инфраструктуры и сервисов, наличия благоприятных условий

27 показателей

Сбор данных для оценки осуществляется по трем источникам

1 Опросы населения

Общая выборка

- Репрезентативна по полу, возрасту и типу населенного пункта
- Численность в 2022 г.: от 400 до 2000 человек

Специализированные выборки

- 9 выборок
- Респонденты, принадлежащие к определенным группам населения в силу особенностей здоровья, профессиональной деятельности, образования и т. д.
- Численность в 2022 г.: до 400 человек в зависимости от размера соответствующей группы в регионе

2 Статистические данные

- Федеральная статистика (Росстат, ЕМИСС, данные профильных ведомств)
- Запросы данных в субъектах Российской Федерации

3 Инструменты геоаналитики

- Портал «Геоинтеллект»
- Данные платформы 2ГИС

Респонденты и типы выборок:

Общая выборка

Количество опрошенных для каждого региона – **от 400 до 2000 человек** в зависимости от численности населения субъекта

Общая выборка используется для большинства опросных показателей. В качестве генеральной совокупности выступает всё население в возрасте от 18 лет, при этом выборка формируется на основании территориального и социально-демографических признаков – пола, возраста и типа населенного пункта

Специальная выборка

Количество опрошенных по каждой специальной группе составляет **до 400 человек** в зависимости от размера соответствующей группы в субъекте

Специальные выборки учитывают мнение граждан, принадлежащих к определенным группам населения в силу особенностей здоровья, профессиональной деятельности, образования и т.д., в том числе людей, нуждающихся в специальных государственных услугах.

9 групп респондентов

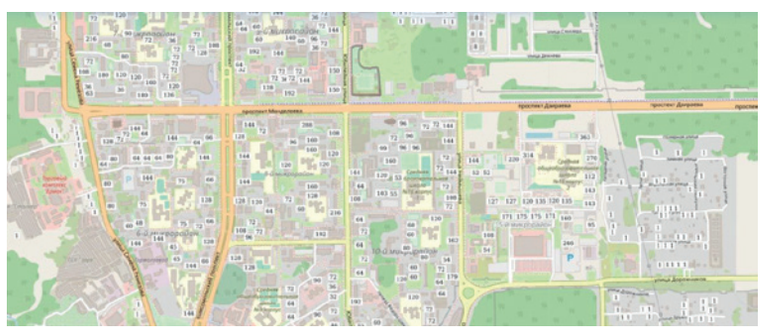
1. Люди с ограниченными возможностями здоровья и/или инвалиды (или их представители)
2. Люди, потерявшие работу и вставшие на учет в службе занятости
3. Семьи, обращавшиеся за получением социальных услуг
4. Женщины с детьми в возрасте до 3 лет
5. Люди, получавшие среднее профессиональное образование
6. Медицинский персонал
7. Педагоги/воспитатели дошкольных образовательных учреждений и педагоги общеобразовательных учреждений
8. Родители (мужчины и женщины) с детьми в возрасте от 6 до 18 лет*
9. Люди, обращавшиеся за последний год за медицинскими услугами*

*- в случае недобора респондентов по общей выборке на соответствующие вопросы

Расчет доступности инфраструктуры сделан исходя из плотности населения

Плотность населения

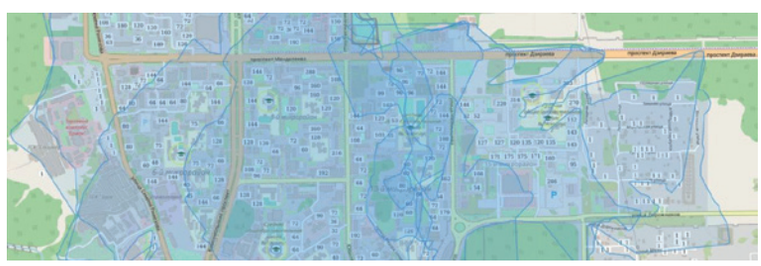
Оценочная численность населения на основании плотности застройки и количества домохозяйств



Местоположение объектов социальной инфраструктуры

(школы, больницы, 20-минутная пешая доступность)

Местоположение объектов собирается на основании данных 2ГИС, Яндекс.Карт, данных подрядчика и регионов



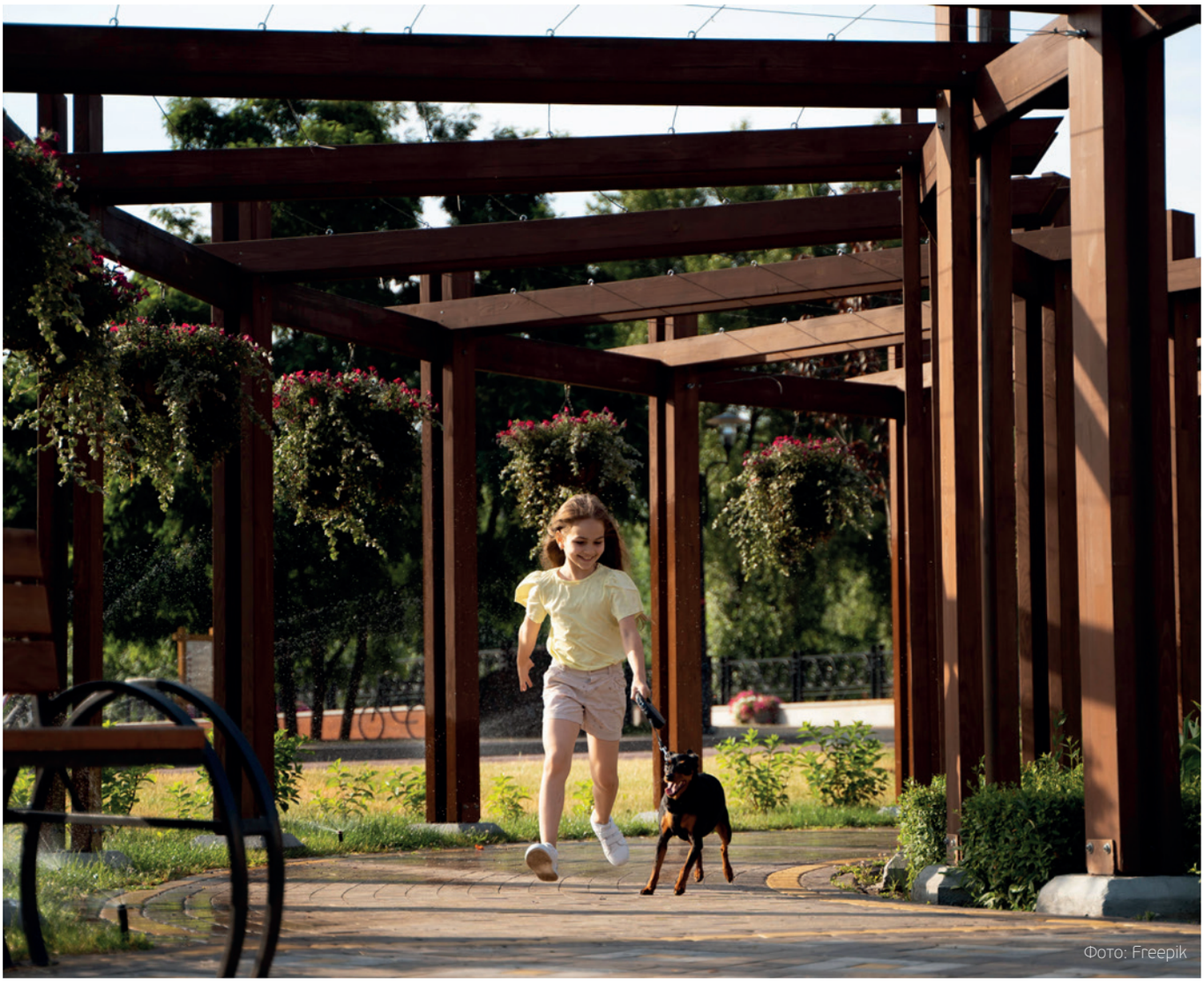


Фото: Freepik

План-график реализации программы «Рейтинг качества жизни»

Задачи	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	Срок исполнения
Уточнение анкет для опросов								01.06 – 20.07
Получение статистических данных от Росстата								01.06 – 10.09
Проведение подготовительных работ для запуска социологии								21.06 – 21.07
Проведение подготовительных по геоаналитике								07.07 – 04.08
Получение статистических данных у субъектов РФ								10.07– 30.08
Проведение опросов респондентов из 85 субъектов								01.08 – 15.10
Расчет геоаналитики, демонстрация геоплатформы регионам								24.07 – 15.09
Расчет результатов Рейтинга								18.10 – 30.11
Направление результатов Рейтинга в субъекты РФ								05.12 – 27.12
Поиск и тиражирование практик								В течение года

05.12
Ориентировочная дата публикации

Раздел 2

Организационная модель работы по Рейтингу качества жизни

Дворец художественной гимнастики в Лужниках, арх. С. Кузнецов, ТПО «Прайд». Фото: Илья Иванов

В рамках работы по реализации задач по улучшению показателей Рейтинга в субъектах Российской Федерации предлагаем провести аудит имеющихся в регионе рекомендуемых элементов организационно-управленческой модели работы с Рейтингом.

1. Определение ответственного заместителя высшего должностного лица за работу по Рейтингу

Рекомендуется определить и закрепить нормативно-правовым актом ответственность заместителя высшего должностного лица за работу по Рейтингу.

Ответственный за Рейтинг заместитель высшего должностного лица осуществляет планирование и контроль комплексной работы по Рейтингу, принимает ключевые решения в рамках межведомственного взаимодействия и взаимодействия между участниками (в пределах полномочий), инициирует изменения законодательства и иных нормативно-правовых актов, отвечает за разработку, актуализацию и реализацию планов мероприятий / дорожных карт, определяет приоритетные направления для внедрения эффективных практик улучшения качества жизни в субъекте Российской Федерации, решает иные задачи.

В регионах реализованы различные варианты ответственного за работу по Рейтингу.

Председатель правительства субъекта РФ*

Кемеровская область — Кузбасс, Новосибирская область

Заместитель ВДЛ субъекта РФ

Удмуртская Республика, Калужская область

Заместитель председателя правительства субъекта РФ*

Республика Башкортостан, Самарская область, Ленинградская область

* В случае если высшее должностное лицо субъекта РФ не является главой Правительства региона.

2. Определение единого исполнительного органа субъекта Российской Федерации, осуществляющего методологическое сопровождение и координирующего работу по Рейтингу, — координатора работы по Рейтингу

С целью координации комплексной работы по Рейтингу и методологического сопровождения исполнительных органов власти региона необходимо определить координатора работы по Рейтингу.

Ниже представлены следующие управленческие решения по наделению соответствующими полномочиями:

- проектный офис субъекта Российской Федерации (структурное подразделение или ведомство, контрольно-координационный орган, который определяет и развивает в регионе стандарты бизнес-процессов, связанные с управлением проектами);
- Институт регионального сервисного уполномоченного;
- проектный офис субъекта Российской Федерации + региональный сервисный уполномоченный;
- исполнительный орган субъекта Российской Федерации.

* В структуре аппарата высшего должностного лица.
** В подчинении заместителя высшего должностного лица.

Данный орган будет осуществлять контроль работы закрепленных исполнительных органов региона по показателям Рейтинга, проводить совещания, верифицировать качество исполнения задач, сроки исполнения, отчеты, выявлять риски, рассматривать эффективность проводимых мероприятий, внесение корректировок в план мероприятий / дорожную карту, эскалировать проблемы для рассмотрения высшим должностным лицом субъекта на заседаниях коллегиального органа.

3. Утверждение нормативно-правовых актов / прочих документов о закреплении ответственных за конкретные показатели Рейтинга

Для эффективной работы по Рейтингу рекомендуется определение ответственных и закрепление их нормативно-правовым актом за показателями Рейтинга.

Агентством зафиксированы следующие практики регионов по закреплению ответственности:

- по направлениям Рейтинга (Распоряжение губернатора Амурской области от 28 декабря 2023 г. № 297-р «О проведении работы над улучшением показателей Амурской области в Рейтинге оценки усилий региональных органов исполнительной власти по созданию качественной среды для жизни граждан»);
- по показателям Рейтинга (Распоряжение Правительства Республики Башкортостан от 21 июня 2022 г. № 722-р «Распределение показателей, используемых для расчета рейтинга оценки усилий региональных органов исполнительной власти по созданию качественной среды для жизни граждан Российской Федерации», Распоряжение губернатора Кемеровской области Кузбасса от 7 ноября 2022 г. № 193-рг «Состав регионального штаба по внедрению и реализации целевых моделей национальной социальной инициативы в Кузбассе», Распоряжение губернатора Самарской области от 28.02.2023 № 42-р «Об утверждении Перечня органов исполнительной власти Самарской области и иных организаций, ответственных за достижение наилучших значений показателей Самарской области в Рейтинге оценки усилий региональных органов исполнительной власти по созданию качественной среды для жизни граждан в субъектах Российской Федерации»);
- по направлениям в целом и по отдельным показателям Рейтинга (Распоряжение губернатора Ленинградской области от 02.05.2023 «Об утверждении перечня должностных лиц, ответственных за показатели Ленинградской области в Рейтинге качества жизни в субъектах Российской Федерации»).

Кроме того, возможным вариантом закрепления ответственных является формирование планов реализации мероприятий / дорожных карт в соответствии с направлениями / по показателям Рейтинга или исходя из определения ответственных по жизненным ситуациям.

4. Вовлечение органов местного самоуправления в работу по Рейтингу

В связи с тем, что значительная часть показателей Рейтинга находится в сфере ответственности муниципальных образований для системной работы по Рейтингу, рекомендуется вовлечение органов местного самоуправления, в том числе с закреплением в нормативно-правовых документах субъекта РФ.

Муниципалитеты ведут работу в рамках своих полномочий, реализуя предусмотренные в планах мероприятий / дорожных картах мероприятия в ведении органов местного самоуправления, и/или представляют услуги на территории конкретного муниципального образования[1].

Наличие нормативных правовых актов позволяет сформировать круг ответственных лиц на всех уровнях с целью более эффективного и оперативного решения вопросов при реализации проектов повышения качества жизни и показателей Рейтинга.

Например, с 2023 г. в Самарской области органы местного самоуправления подключены к работе с показателями Рейтинга:

- проводятся сессии органов исполнительной власти Самарской области с органами местного самоуправления Самарской области по вопросу рассмотрения показателей Рейтинга;
- в ведомственные планы включены мероприятия органов местного самоуправления;
- по ряду ведомственных планов органы местного самоуправления включены в качестве соисполнителей.

В Тамбовской области заключено 30 соглашений с администрациями муниципальных округов Тамбовской области о внедрении на территории региона всех элементов Национальной социальной инициативы, определены ответственные исполнители.

При работе с Рейтингом в Хабаровском крае организовано взаимодействие с Центром управления регионом, ведется работа по анализу результатов онлайн-опросов граждан, в том числе в разрезе муниципальных образований. На рабочие совещания, заседания коллегиальных совещательных органов приглашаются главы городских округов, муниципальных районов и муниципального округа Хабаровского края.

1 Например, уровень информируемости населения о социальном обслуживании; доля инвалидов, способных свободно перемещаться по населенному пункту; уровень благожелательности общества по отношению к людям с ОВЗ; доля респондентов, согласных с тем, что их детям доступно дополнительное образование; периодичность движения общественного транспорта (поездка от дома до работы); качество общественного транспорта; среднее время на дорогу от дома до работы; возможность уехать из населенного пункта на общественном транспорте; удовлетворенность получением государственных услуг; уровень занятости населения; средняя продолжительность поиска работы безработными; оценка возможности реализовать свои идеи по развитию среды для жизни; доля людей, имеющих возможность влиять на принятие решений по развитию района или населенного пункта; инклюзивность общественных пространств; удовлетворенность прогулками по улицам / общественным пространствам (паркам) населенного пункта и др.

5. Работа с информационной системой «Региональный дашборд АСИ» (https://regboard.asi.ru)

«Региональный дашборд АСИ» — система Агентства для информационного взаимодействия с субъектами Российской Федерации. «Региональный дашборд АСИ» предоставляет региональным управленческим командам информацию о ключевых показателях социально-экономического развития регионов и инициативах / проектах / программах Агентства, в которых регион принимает участие, в том числе результаты Рейтинга с 2021 г.

После определения ответственных за работу с показателями Рейтинга рекомендуется предоставить им доступ к «Региональному дашборду АСИ».

Доступ представителям региональных управленческих команд предоставляется на основании письма от высшего должностного лица / заместителя высшего должностного лица, ответственного за взаимодействие с Агентством, со следующей информацией: ФИО, должность, номер Leader ID и электронная почта, на которую он зарегистрирован. После получения информации о том, что выдан доступ, можно авторизоваться в системе. Более подробно функциональные возможности сервиса «Региональный дашборд АСИ» представлены в Приложении.

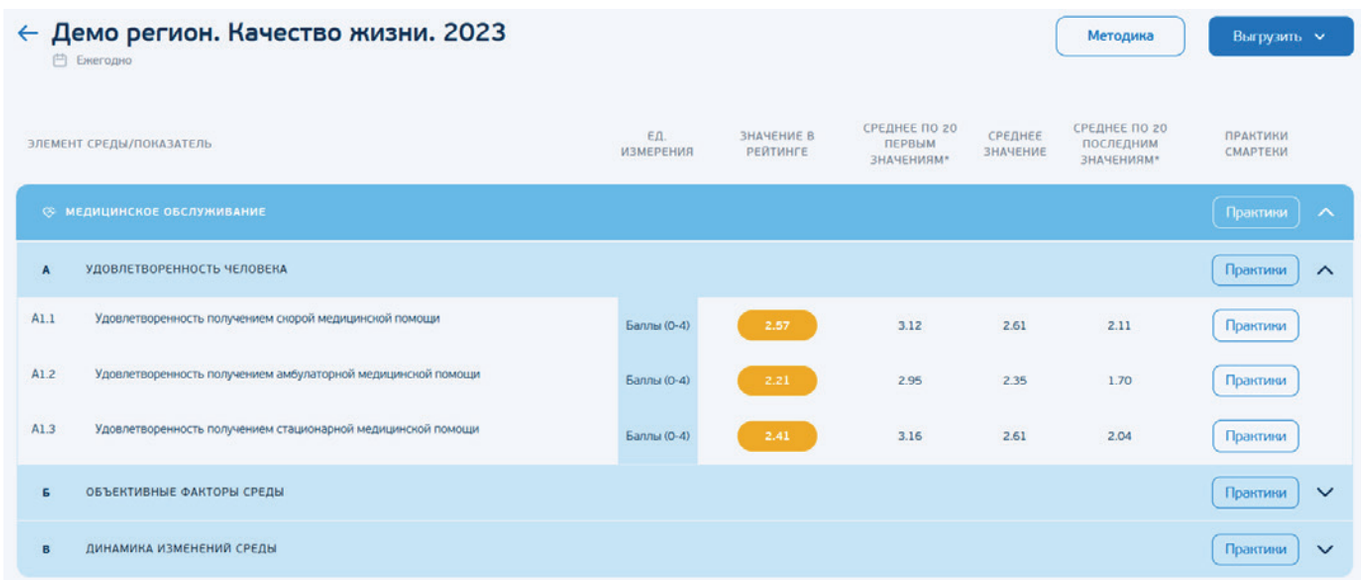
6. Анализ результатов Рейтинга (с использованием карточек Рейтинга)

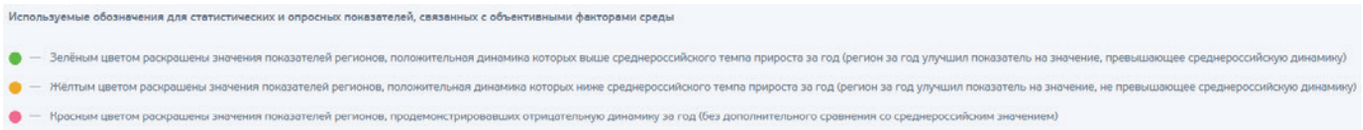
С целью определения приоритетных направлений работы по показателям Рейтинга проводится систематизация и анализ результатов Рейтинга. Для обеспечения единого информационного пространства для участников работы по Рейтингу, как отмечено выше, рекомендуется наличие доступа к информационной системе Агентства «Региональный дашборд АСИ», который позволяет иметь доступ к карточкам Рейтинга, начиная с года формирования Рейтинга — с 2021-го. Карточки представлены двух видов: итоги в разрезе показателей Рейтинга и итоги в разрезе показателей Рейтинга с рекомендуемыми практиками с платформы агентства «Смартека» (более подробно ниже).

На основе карточек Рейтинга ответственные имеют возможность проводить анализ динамики показателей региона, сравнивать значение по показателю региона со средним по 20 первым регионам, со средним значением по России, со средним по 20 последним значениям в Рейтинге.

Если анализировать цветовую структуру, отметим, что с Рейтинга 2023 г. изменились обозначения по цветовой характеристике показателей:

- зеленым цветом раскрашены значения показателей регионов, положительная динамика которых выше среднероссийского темпа прироста за год (регион за год улучшил показатель на значение, превышающее среднероссийскую динамику);





- желтым цветом раскрашены значения показателей регионов, положительная динамика которых ниже среднероссийского темпа прироста за год (регион за год улучшил показатель на значение, не превышающее среднероссийскую динамику);

- красным цветом раскрашены значения показателей регионов, продемонстрировавших отрицательную динамику за год (без дополнительного сравнения со среднероссийским значением).

Справочно: цветовое обозначение показателей Рейтингов за 2021–2022 гг. следующее:

— зеленым цветом отмечены показатели, по которым значение показателя региона входит в десятку лучших Рейтинга в сравнении с другими регионами и потенциальными носителями лучших практик;

— салатовым цветом отмечены показатели, по которым значение показателя региона входит в диапазон от 11-го до 30-го места;

— желтым цветом отмечены показатели, по которым значение показателя региона входит в диапазон от 31-го до 55-го места;

— розовым цветом отмечены показатели, по которым значение показателя региона входит в диапазон от 56-го до 74-го места;

— красным цветом отмечены показатели, по которым значение показателя региона входит в десятку худших.

Анализ также включает в себя исследование текущего состояния, сбор имеющихся фактов, выявление и постановку целей работы. При этом следует помнить, что цель должна быть четкой, измеримой и достижимой. Рекомендуем при постановке целей работы по Рейтингу использовать методику SMART (*specific — конкретные, measurable — измеримые, attainable — достижимые, relevant — значимые, timebound — с четкими сроками*), но не стоит забывать и о других методиках.

Рекомендуем работу проводить не только по показателям, продемонстрировавшим отрицательную динамику (это главные точки роста для региона), но и продолжать работу по показателям с положительной динамикой. Работа по Рейтингу ведется всеми региональными управленческими командами, поэтому результаты каждый год улучшаются, и необходимо вести постоянную системную работу по Рейтингу.

После определения проблем и их приоритизации необходимо определить, кого вовлекаем в работу, кто принимает решения, с кем плотно работаем, к кому следует обратиться за помощью в принятии решения, а кого нужно просто проинформировать.

7. Определение участников / заинтересованных сторон в работе по Рейтингу с указанием ролей, в том числе с вовлечением Региональной экспертной группы Национальной социальной инициативы (РЭГ НСИ), Центра управления регионом

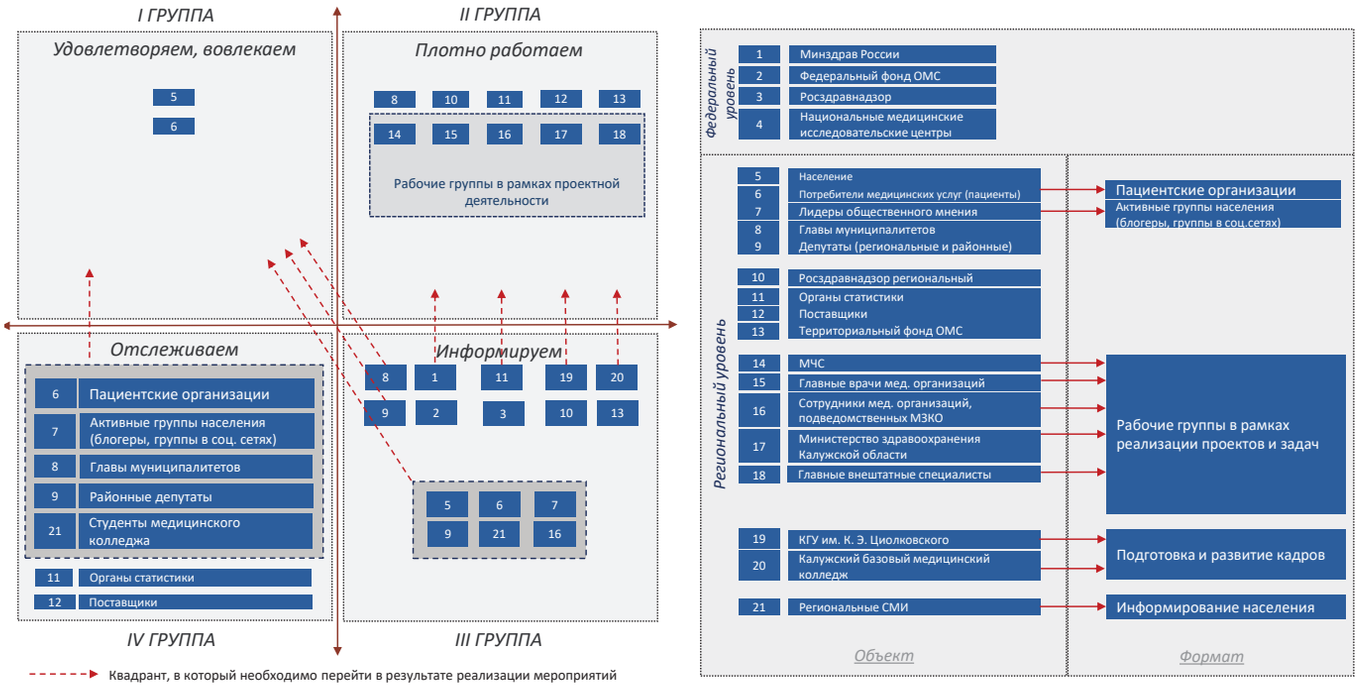
Рекомендуем составить карту участников / заинтересованных лиц по Рейтингу в целом, а также по показателям с определением ролей и целей (ожиданий) взаимодействия.

Для этого необходимо определить заинтересованные стороны по группе показателей, далее выделить их ожидания. После выявления требований необходимо оценить, насколько им соответствует текущее состояние. Также на этом этапе необходимо определить, что нужно сделать, чтобы увеличить уровень удовлетворенности и вовлеченности участников / заинтересованных сторон. Оценивая результат, будет возможно скорректировать работу, доведя предоставление услуг до высокого уровня.

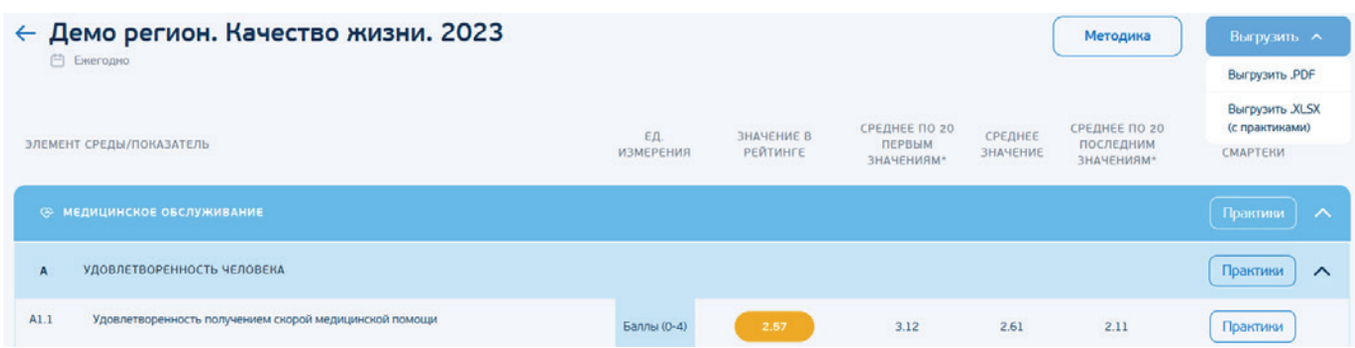
Приводим пример карты (на стр. 21) заинтересованных сторон по показателю «Удовлетворенность скорой медицинской помощью».

Далее проводится работа с участием заинтересованных сторон.

Карта участников процесса централизации СМП Калужской области (вовлечение в деятельность)



8. Изучение практик регионов-лидеров



Агентство стратегических инициатив ежегодно совместно с опубликованием итогов Рейтинга предоставляет информацию о топ-10 по каждому показателю. Данная информация размещена на сервисе «Региональный дашборд АСИ» во вкладке «Рейтинг качества жизни» при наведении на данные по показателям. Здесь можно организовать работу напрямую с регионом-лидером или при содействии Агентства стратегических инициатив (так, например, в 2024 г. командой дивизиона «Развитие регионов и инвестиции» Агентства проводились окружные сессии в четырех федеральных округах, четыре индивидуальные региональные сессии и региональные стажировки в Калужской области для девяти регионов, в рамках которых презентованы конкретные практики, направленные на улучшение качества жизни).

Кроме того, по Поручению президента Российской Федерации № Пр-1186 от 2 июля 2019 г. Агентством стратегических инициатив создана платформа «Смартека» — сервис по поиску практик в различных отраслях для решения социально-экономических задач для органов власти, государственных и муниципальных учреждений, а также предпринимателей и некоммерческих организаций. Перечень рекомендованных практик возможно выгрузить из информационного сервиса «Региональный дашборд АСИ».

Рекомендуем ежегодно включать пункт «Изучение практик регионов-лидеров: возможности и ограничения» в планы мероприятий / дорожные карты, проводить анализ результатов о возможности/ограничениях внедрения практик или ограничениях отдельных элементов практик и обеспечивать обмен с регионами — носителями эффективных решений и практик.

Фото: Freepik

9. Разработка / актуализация плана мероприятий / дорожной карты по работе с показателями Рейтинга в текущем году и предыдущих периодах, в том числе сессии, рабочие группы

Вовлечение Института регионального сервисного уполномоченного (далее — ИРСУ) и специалистов, обладающих технологиями бережливого производства, клиентоцентричности, человекоцентричности, в работу по выявлению узких мест при рассмотрении показателей Рейтинга.

По итогам проведенного анализа показателей Рейтинга, а также определения участников / заинтересованных сторон, рассмотрения отчетов по мероприятиям прошлых периодов и оценки их эффективности запускается работа по подготовке плана мероприятий / дорожной карты.

Дополнительно рекомендуем рассмотреть проблемы, выявленные по итогам проведения опросов, анкетирования получателей услуг, контрольных закупок (в том числе с целью аудита, мониторинга и контроля), а также анализа данных системы «Инцидент-менеджмент» и социальных сетей профильных исполнительных органов регионов.

При рассмотрении показателей рекомендуем пройти «путь клиента»: кто является целевой группой, как, где, сколько получают услугу и т. п. Это иногда называют менеджментом бизнес-процессов с целью их совершенствования. Здесь могут оказать содействие специалисты, прошедшие обучение по бережливому производству, клиентоцентричности, человекоцентричности, а также представители экосистемы Агентства — региональные сервисные уполномоченные и сервис-дизайнеры (представители региона, прошедшие обучение по совместной программе Агентства и ГК «Росатом» «Единая технология проектирования решений по жизненным ситуациям»).

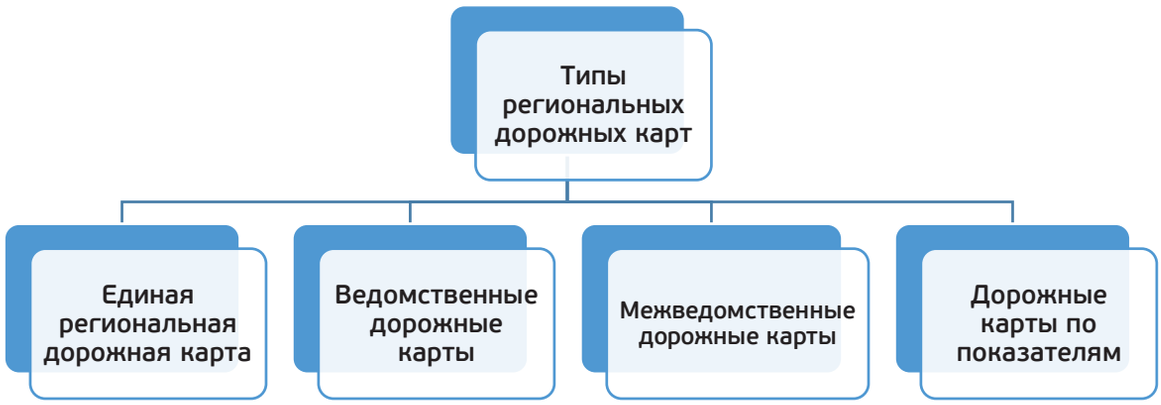
Данную работу рекомендуем провести в виде проектировочных сессий / стратегических сессий / круглых столов с участием лиц, заинтересованных в улучшении качества жизни населения региона, РОИВ, ОМСУ, экспертов, в том числе РСУ, региональной экспертной группы НСИ и т. д.

В данной работе полезно ответить на вопрос, как именно мы будем добиваться изменения показателя (выполнение каких задач поможет нам достигнуть цели).

Так, отметим опыт Удмуртской Республики, которая в ноябре 2023 г. провела стратегическую сессию с участием профильных РОИВ (Министерство социальной, семейной и демографической политики, Министерство образования и науки, Министерство здравоохранения, Министерство цифрового развития Удмуртской Республики), Региональной экспертной группы НСИ, профильных организаций, с приглашением Агентства для формирования дорожных карт по показателям Рейтинга, а также модерировала сессию «Региональный сервисный уполномоченный и сервис-дизайнеры».

В 2024 г. регионального сервисного уполномоченного и сервис-дизайнеров Удмуртской Республики пригласили для модерации и обмена опытом между региональными управленческими командами в стратегической сессии Ставропольского края.

Результатом вышеописанных сессий будут являться мероприятия по улучшению качества жизни населения региона, которые систематизированы в план(ы) мероприятий / дорожную(ые) карту(ы).



10. Определение типа и утверждение плана мероприятий / дорожной карты по работе с показателями Рейтинга

Одним из основных инструментов улучшения значений показателей региона в Рейтинге оценки усилий региональных органов исполнительной власти по созданию качественной среды для жизни граждан является ежегодное формирование плана мероприятий / дорожной карты.

Существует несколько подходов к разработке и реализации дорожных карт:

А) Единая региональная дорожная карта — дорожная карта на уровне региона, не ограничивающаяся отдельными ведомствами, «красными зонами» или иными параметрами Рейтинга, как правило, формируемая по всем показателям Рейтинга оценки усилий региональных органов исполнительной власти по созданию качественной среды для жизни граждан с указанием всех ответственных структур в регионе.

Преимущества данного типа дорожных карт: мероприятия дорожной карты охватывают работу по всем или большинству показателей рейтинга, межведомственный характер мероприятий дорожной карты и, как следствие, отсутствие «серых зон» среди ответственных структур (в особенности при реализации комплексных показателей или жизненных ситуаций, в которых задействованы несколько структур).

Недостатки данного типа дорожных карт: процесс и сроки их согласования со всеми заинтересованными сторонами.

Б) Ведомственные дорожные карты — дорожные карты, разработанные по принципу ведомственной ответственности за показатели Рейтинга.

Преимущества данного типа дорожных карт: сроки разработки и утверждения дорожных карт.

План мероприятий / дорожная карта
по достижению показателя Рейтинга качества жизни
на 20___ год

Наименование органа власти _____

Наименование показателя _____

Значение показателя по итогам 20__ года _____ целевое на 20__ год _____

Наименование показателя	Наименование мероприятия	Ответственный за реализацию орган власти	Срок исполнения	Значение показателя/зоны (красная, розовая, желтая, зеленая, салатовая) за 2024 г.	Цель (значение показателя)

Фото: Freepik

Недостатки данного типа дорожных карт: дорожная карта не включает мероприятия, находящиеся на стыке нескольких ведомств, организаций или структур; контроль и исполнение дорожной карты находятся в одних руках; происходит сдвиг от логики работы с жизненными ситуациями к логике работы и оказания услуг ведомствами.

В) Межведомственные дорожные карты — дорожные карты, разработанные на уровне региона и включающие мероприятия, выходящие за рамки реализации одного ведомства, министерства, организации и иных структур; реализация мероприятий внутри ведомства, министерства, организации и иных структур осуществляется в рамках текущей деятельности.

Преимущества данного типа дорожных карт: межведомственный характер мероприятий дорожной карты и, как следствие, отсутствие «серых зон» среди ответственных структур.

Недостатки данного типа дорожных карт: ограниченность контроля реализации мероприятий внешним контуром ведомства, министерства, организации и иных структур, сроки согласования, утверждения и изменения.

Г) Дорожные карты по показателям — дорожные карты, разработанные на основе цветовой гаммы зон в соответствии с методологией Рейтинга оценки усилий региональных органов исполнительной власти по созданию качественной среды для жизни граждан.

Преимущества данного типа дорожных карт: распределение ресурсов и трудозатрат исполнительных органов регионов (максимальный ресурс выделяется на наиболее проблемные показатели, направления или жизненные ситуации).

Недостатки данного типа дорожных карт: отказ от работы с показателями «зеленой зоны», что приводит к неравномерному распределению внимания со стороны исполнительных органов регионов ко всем сферам улучшения качества жизни на территории.

Важно, чтобы мероприятия дорожной карты оценивались в конкретных измеримых показателях (охват получателей услуг или меры поддержки, сокращение процедур, дней, стоимости и т. п.), в этой связи к разработке дорожной карты целесообразно привлекать региональные экспертные группы НСИ, независимых экспертов в предметной области по отдельным мероприятиям дорожной карты, получателей услуг и прочих на всех этапах реализации дорожных карт (от формирования составов мероприятий до оценки результатов реализации каждого пункта дорожной карты).

План мероприятий / дорожная карта утверждается высшим должностным лицом / ответственным заместителем высшего должностного лица в соответствии с распределением ответственности за Рейтинг оценки усилий региональных органов исполнительной власти по созданию качественной среды для жизни граждан в регионе.

В обязательном порядке в дорожной карте отражаются:

а) наименование показателя;

б) наименование мероприятия;

в) ответственный за реализацию орган власти;

г) срок исполнения, промежуточного мониторинга и контроля;

д) значение показателя/зоны (красная, розовая, желтая, зеленая, салатовая) за предыдущий период;

е) целевое значение показателя или результат.

При подготовке дорожной карты рекомендуется осуществлять ее наполнение в соответствии со SMART, то есть цели и результаты реализации мероприятий дорожной карты должны являться реалистичными, конкретными, измеримыми, значимыми для региона и его стратегии социально-экономического развития и иметь конкретный срок реализации.

Как правило, сроки реализации дорожной карты устанавливаются на календарный год (или более) и взаимосвязаны с публикацией очередного Рейтинга оценки усилий региональных органов исполнительной власти по созданию качественной среды для жизни граждан. После публикации итогов Рейтинга за прошедший период проводятся контрольные замеры достижения показателей дорожной карты и их корректировка на очередной период.

Фото: Freepik

Как показывает региональный опыт работы с показателями Рейтинга, часть мероприятий дорожной карты могут иметь отложенный эффект, в этой связи важно осуществлять мониторинг внедрения изменений в регионе накопительным итогом.

Формат плана мероприятий / дорожной карты по улучшению значений показателей субъекта Российской Федерации в Рейтинге оценки усилий региональных органов исполнительной власти по созданию качественной среды для жизни граждан выглядит следующим образом.

11. Контроль и мониторинг исполнения Дорожной карты по улучшению показателей Рейтинга. Коллегиальный совещательный орган

Рекомендуем проводить промежуточный анализ и мониторинг исполнения планов мероприятий / дорожных карт ежемесячно / ежеквартально / раз в полугодие с целью определения степени достижения / рисков невозможности достижения установленных целевых значений, результаты рассматривать на заседаниях коллегиального совещательного органа.

В ходе реализации мероприятий дорожной карты на очередной год рекомендуется проводить промежуточные и итоговые замеры с привлечением РЭГ НСИ, независимых экспертов в предметной области по отдельным мероприятиям дорожной карты, получателей услуг и пр.

В целях более детальной и системной проработки комплексных, сложных показателей, жизненных ситуаций или в иных целях могут создаваться рабочие группы, проектные команды, совещательные органы и иные организационные форматы работы.

Отметим, что в рамках исполнения поручения п. 6 раздела I Протокола наблюдательного совета Агентства стратегических инициатив от 9 февраля 2023 г. № 1 при внедрении Регионального социального стандарта в регионах создаются коллегиальные совещательные органы — советы по качеству жизни. Совет является совещательным органом, образованным в целях рассмотрения вопросов повышения качества жизни в регионе через механизмы повышения качества услуг в социальной сфере с учетом проактивного и человекоцентричного подходов и выработки предложений по совершенствованию государственной политики в указанной сфере.

Фото: Freepik

НАИМЕНОВАНИЕ	БАЗОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ	ГОТОВОЕ КОРОБОЧНОЕ ОНЛАЙН-РЕШЕНИЕ	РАЗРАБОТКА ПОЛНОЦЕННОЙ СИСТЕМЫ ПОД СПЕЦИФИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ РЕГИОНА
Срок внедрения	Быстро	Умеренно	Долго
Сложность внедрения	Легко	Средне	Сложно
IT-поддержка	Не предусмотрена	В рамках приобретенного функционала	Необходимо приобретать отдельно
Обучение	Не требуется	Базовые видеоинструкции	Необходимо приобретать отдельно
Доступы/права	Ограничено	Да	Да
Настройка ролей	Нет	Да	Да
Онлайн / совместная работа 24 × 7	Нет	Да	Да
Мобильная версия	Нет	Да	Да
Генерация отчетов / статистика	В рамках подготовки сводных таблиц / форм	Да, требуется настройка	Да, имеется конструктор отчетов и дашборд
Возможность построения рейтинга / расчет	Нет	Нет	Необходимо приобретать отдельно
Проблематика/эскалация	Нет	Частично	Необходимо приобретать отдельно

Сравнительная таблица цифровых решений мониторинга работы по Рейтингу качества жизни

Отметим, что при невозможности создания Совета по качеству жизни ввиду региональных ограничений имеется возможность наделения дополнительными полномочиями иного совещательного органа, рассматривающего вопросы повышения качества жизни и улучшения показателей Рейтинга качества жизни.

Совет / иной совещательный орган возглавляет высшее должностное лицо / руководитель высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации (в случае разделения полномочий).

Также имеется опыт регионов, в которых Совет возглавляет заместитель высшего должностного лица / заместитель руководителя высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации.

Нормативно-правовой акт о создании Регионального совета по улучшению качества жизни или о дополнительном наделении полномочиями иного совещательного органа утверждается высшим должностным лицом / руководителем высшего исполнительного органа региона.

Совет состоит из представителей некоммерческих и коммерческих организаций, организаций в социальной сфере, социально ориентированных предпринимателей, экспертов, ученых, руководителей региональных органов власти, ответственных за развитие социальной сферы.
В Совет также входят руководители Общероссийского народного фронта и Общественной палаты в регионе и Региональной экспертной группы НСИ.

Задачами Совета / иного коллегиального совещательного органа являются:

- формирование предложений по приоритетам реализации региональной государственной политики в социальной сфере;

- участие в разработке, рассмотрении и корректировке Стратегии развития социальной сферы субъекта Российской Федерации и планов ее реализации;

- подготовка предложений по совершенствованию правовой базы субъекта Российской Федерации в социальной сфере;

- **участие в анализе результатов Рейтинга качества жизни, подготовка предложений по улучшению позиций субъекта Российской Федерации в Рейтинге качества жизни;**

- подготовка рекомендаций по выбору жизненных ситуаций для дальнейшей проработки региональным сервисным уполномоченным.

В результате деятельности Совета / иного коллегиального совещательного органа формируются новые региональные инициативы, проекты и отдельные мероприятия, направленные на повышение качества жизни граждан.

Дополнительно отметим, что в рамках реализации проектов по работе с показателями Рейтинга и мониторинга реализации планов мероприятий / дорожных карт возможно осуществлять систематический мониторинг с использованием цифровых решений / информационных систем, внедренных в регионе (при наличии).

Данные системы предназначены для автоматизации бизнес-процессов в части:

- координации действий исполнительных органов власти регионов, ОМСУ, учреждений и организаций, подведомственных РОИВ, автоматизации и оптимизации рутинных операций и т. д.;

- оперативного контроля над текущими процессами;

- формирования отчетности по различным направлениям и параметрам на основе информации, занесенной в информационную базу сервиса;

- автоматизации сбора, хранения информации, занесенной в сервис;

- формирования, мониторинга и оценки показателей, выявления возможных рисков недостижения исполнения показателей;

- визуального отображения в режиме реального времени состояния исполнения показателей.

Фото: Freepik

В зависимости от уровня цифровой зрелости региона, а также уровня открытости органов исполнительной власти к внедрению цифровых решений регион может использовать более простые инструменты мониторинга — базовые программы, входящие в состав MS Office, его аналоги или бесплатные / условно платные облачные решения (например, Яндекс 360), готовые коробочные онлайн-решения либо разработку полноценной информационной системы под специфические требования региона (в случае наличия финансовой возможности, но, как правило, такая разработка не связана с реализацией проектов по улучшению качества жизни в регионе, а реализуется в рамках единого проекта по цифровизации или внедрения системы проектного управления на уровне всего региона).

Далее представим сравнительную таблицу по инструментам мониторинга. Так, например, в Самарской области оценка практических результатов реализации дорожной карты осуществляется посредством проведения ежеквартальных независимых социологических опросов граждан — получателей услуг в социальной сфере. Результаты мониторинга в пяти пилотных учреждениях позволяют выявить проблемы и барьеры, с которыми сталкиваются люди, а также услышать предложения граждан по улучшению работы учреждений по оказанию услуг. Итоги мониторинга детально разбираются на рабочих совещаниях с представителями органов исполнительной власти, ответственными за достижение ключевых показателей эффективности мероприятий по внедрению Национальной социальной инициативы в Самарской области.

В Сахалинской области мониторинг выполнения показателей РКЖ подводится ежемесячно по данным статистического учета и социологических опросов министерством Сахалинской области по эффективному управлению регионом, для каждого должностного лица были определены конкретные задачи по достижению показателя Рейтинга. На основании этих задач были сформированы паспорта показателя с целевыми значениями, которых необходимо достичь в течение года.

Фото: Freepik

Фото: Freepik

12. Информирование о работе по Рейтингу качества жизни

Одной из ключевых точек роста регионов, активно работающих над улучшением показателей Рейтинга оценки усилий региональных органов исполнительной власти по созданию качественной среды для жизни граждан, является своевременное и полное информирование граждан, общественности, профильных сообществ и участников реализации проектов по повышению качества жизни об итогах и результатах такой работы.

По наблюдениям Агентства, часть регионов, активно внедряющих мероприятия дорожных карт Рейтинга, не уделяют должного внимания информированию целевой аудитории и основных участников процесса о проектах улучшения качества жизни и результатах такой работы.

Наличие информационной стратегии и медиаплана в регионе на плановый период (как правило, разрабатывается на год или на срок реализации мероприятий дорожной карты) позволяет сформировать информационный фокус в донесении информации до целевой аудитории, задавать конкретные каналы продвижения, а также определять инструменты воздействия на целевую аудиторию.

Медиаплан может охватывать печатные СМИ, радио, интернет, а также рекламу, сувенирную продукцию (где это применимо), профильные мероприятия и иные форматы.

В целях контроля работы по улучшению показателей Рейтинга и выявления степени удовлетворенности целевой аудитории рекомендуется обеспечить формирование и внедрение (формализацию) постоянной системы мониторинга обратной связи посредством интерактивных и заочных форм взаимодействия, что способствует выявлению недоработок

ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ	ТЕМА/НАПРАВЛЕНИЕ	КАНАЛЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИЕЙ (ВЕРХНЕГО УРОВНЯ)	КАНАЛЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИЕЙ (ДЕТАЛЬНО)	МЕХАНИЗМЫ РАБОТЫ

Возможный формат медиаплана по продвижению по итогам работы над улучшением показателей Рейтинга оценки усилий региональных органов исполнительной власти по созданию качественной среды для жизни граждан

ВРЕМЯ	РУБРИКА	ТЕМА СТАТЬИ	КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА	ССЫЛКА НА МАТЕРИАЛ	ПОСЛЕДУЮЩАЯ ВОВЛЕЧЕННОСТЬ	ГРАФИК РАЗМЕЩЕНИЯ											
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Возможный формат контент-плана по итогам работы над улучшением показателей Рейтинга оценки усилий региональных органов исполнительной власти по созданию качественной среды для жизни граждан

и совершенствованию процесса улучшения качества жизни и, как следствие, повышению лояльности целевой аудитории.

Новостной дайджест является одним из элементов продвижения, который позволяет систематизировать информационные потоки, выстраивать набор получателей информации и доводить до их сведения наиболее ценное, формируя и поддерживая актуальную повестку. Рекомендуется публиковать новостной дайджест в ежемесячном формате.

Профессиональный видеоконтент позволяет знакомить целевую аудиторию с итогами работы всего за пару минут, демонстрируя в наглядном и сжатом виде информацию об итогах работы за отчетный период. Рекомендуется публиковать видеоролики на сайте и в социальных сетях, поддерживать их в актуальном состоянии.

Рекомендуется ведение собственных групп (сообществ) в социальных сетях и каналов в мессенджерах (например, Telegram), это будет способствовать расширению охвата заинтересованной целевой аудитории и дополнительному продвижению, в том числе среди молодежи.

Публикация историй успеха является одним из важных элементов продвижения, своевременное распространение достижений в социальной сфере способствует повышению доверия со стороны граждан.

Важно не только выстроить работу, но и информировать население региона об улучшении качества жизни.

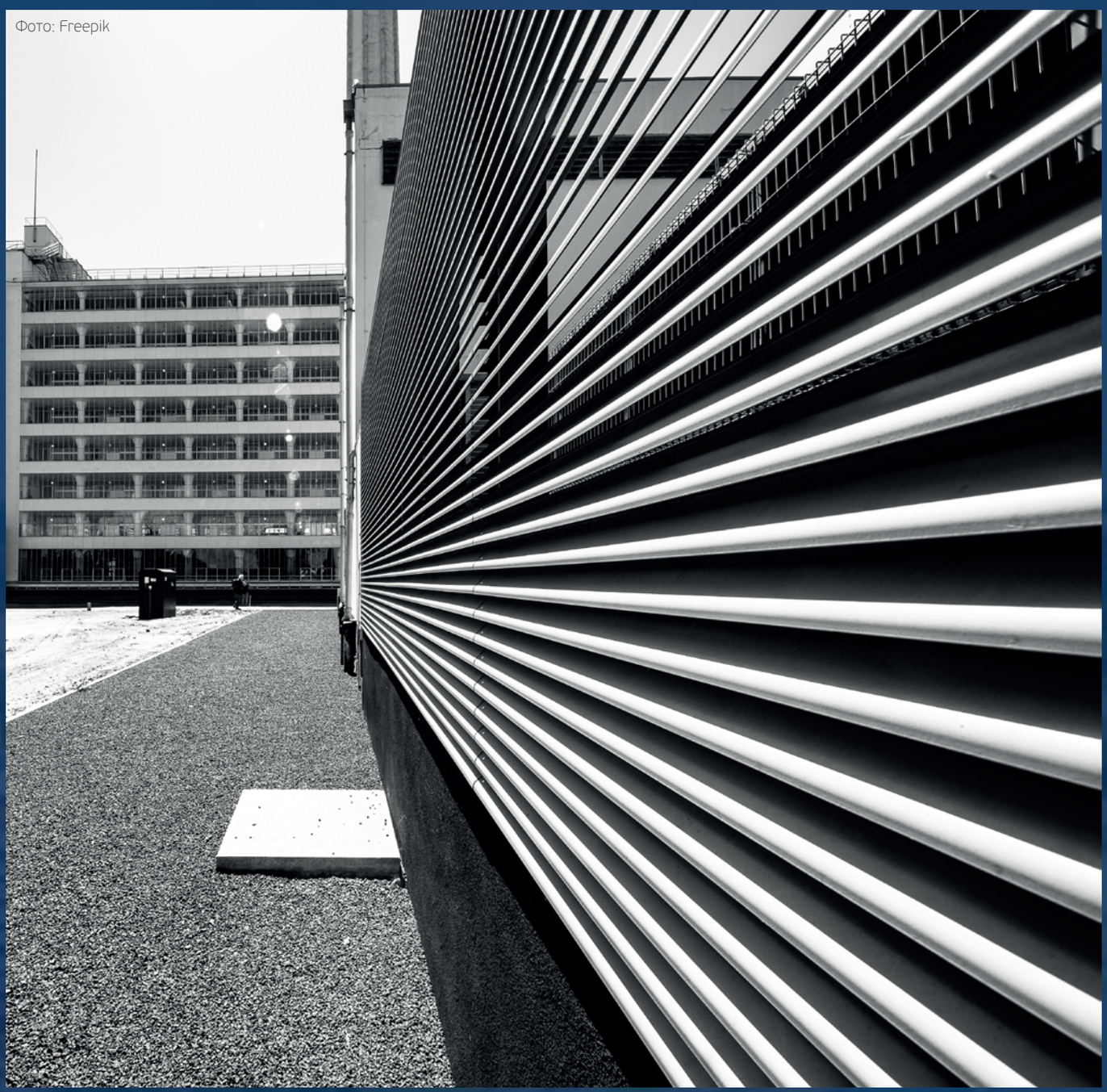


Фото: Freepik

При работе с Рейтингом качества жизни с точки зрения улучшения конкретных показателей среды, безусловно, важно учитывать опыт других регионов.

Для помощи в анализе практик субъектов Российской Федерации, успешно работающих с Рейтингом на «Региональном дашборде АСИ», предлагаются практики региональных управленческих команд, опубликованные на платформе «Смартека».

Раздел 3

Работа регионов с показателями Рейтинга качества жизни через реализацию приоритетных региональных проектов

Фото: https://www.flickr.com/people/158619309@N03 Deensel

Фото: Freepik

Взаимосвязь конкретных показателей Рейтинга и практик, влияющих на них, можно разделить на три типа:

1. К одному показателю Рейтинга привязана одна региональная практика.

Данный вид взаимосвязи предусматривает реализацию масштабного комплексного проекта к решению конкретной задачи региональных органов исполнительной власти, заключенной в показателе Рейтинга.

В качестве примера рассмотрим показатель элемента среды «Медицинское обслуживание» **А.1.1 — «Удовлетворенность получением скорой медицинской помощи».**

Ранее на «Региональном дашборде АСИ» в данном показателе предлагалось к рассмотрению 11 практик, опубликованных на платформе «Смартека», которые тем или иным образом при внедрении могли оказать положительное влияние на удовлетворенность населения получением скорой медицинской помощи.

Сейчас дашборд предлагает к рассмотрению одну практику Калужской области (региона-лидера по данному показателю в 2023 г.): «Комплексный подход к централизации скорой медицинской помощи».

Практика Калужской области демонстрирует системный подход к совершенствованию оказания скорой медицинской помощи населению в регионе и включает в себя элементы всех практик, которые ранее были привязаны к показателю на «Региональном дашборде АСИ».

Разумеется, централизация скорой медицинской помощи в настоящее время реализуется во многих субъектах Российской Федерации, однако анализ практики Тульской области по внедрению комплекса ресурсов управления объединенной службой скорой медицинской помощи и медицины катастроф, ранее размещенной на платформе «Смартека», показал, что практика Калужской области демонстрирует более комплексный подход, предусматривающий такие важные аспекты, как:

- системная и непрерывная работа над формированием кадрового ресурса для скорой медицинской помощи и по удержанию уже имеющихся кадров;
- превентивная информационная работа с муниципальными властями и населением для снижения уровня тревоги перед организационными изменениями в системе здравоохранения региона;
- создание сети кабинетов неотложной помощи для равномерного распределения обращений пациентов не только в экстренную службу, но и в поликлиники Калужской области;
- внедрение в работу единой диспетчерской службы телемедицинского центра для оказания дистанционной консультативной медицинской помощи;
- формирование и оснащение паллиативной бригады для оказания своевременной помощи пациентам с неизлечимыми заболеваниями.

Подробно ознакомиться с описанием комплексного подхода к централизации скорой медицинской помощи в Калужской области и нормативными правовыми актами, разработанными для его реализации, можно на платформе «Смартека» через карточку региона в «Региональном дашборде АСИ» или перейдя по ссылке через QR-код:

Фото: Freepik

Стоит упомянуть, что результативность от реализации такого масштабного и комплексного подхода имеет накопительный эффект и может отражаться на показателе Рейтинга по итогу минимум годовой полномасштабной работы новой системы на территории всего региона. Централизация скорой медицинской помощи Калужской области была полностью реализована в ноябре 2022 г., и по итогам Рейтинга качества жизни в 2023 г. регион занял первое место в топ-10 по показателю А.1.1 «Удовлетворенность получением скорой медицинской помощи».

Изложенный выше опыт Калужской области является примером новой (ранее не освещенной на ресурсах Агентства) региональной практики, выявленной в рамках проведения окружных региональных сессий по работе с Рейтингом качества жизни. Результат Рейтинга наглядно продемонстрировал рост удовлетворенности населения с точки зрения формирования общественного мнения «как было и как стало».

В то же время важным фактором для повышения или сохранения уровня удовлетворенности населения является непрерывное развитие и дополнение уже действующих успешных региональных практик.

Наглядным примером такой работы является значительный прирост Сахалинской области в показателе **А.1.2 — «Удовлетворенность получением амбулаторной медицинской помощи»**, поднявшейся с 21-го на 4-е место в топ-10 к 2023 г. благодаря реализации «Практики доступной медицины» в 2022 г., в рамках которой удалось обеспечить гарантированный прием пациентов через лист ожидания, выявить наиболее востребованные врачебные специальности в первичном звене здравоохранения и сформировать по ним кадровый резерв.

Однако совершенствование работы первичного звена здравоохранения в регионе не остановилось на цифровизации и упорядочивании работы амбулаторных медицинских учреждений.

Сахалинская «Практика доступной медицины» послужила фундаментом для дальнейшего системного развития структуры амбулаторной медицинской помощи в регионе:

А. В 2023 г. для повышения доступности медицинской помощи в районах Сахалинской области организована постоянная структура «Мобильная бригада», сформированная из врачей 14 профилей с разъездным характером работы, что позволило повысить охват медицинской помощью пациентов на местах, предоставив гражданам возможность попасть на прием к узкому специалисту по месту жительства, не выезжая для этого в областной центр.

Б. Полномасштабно реализована практика «Оценка качества оказания медицинской помощи», которая изначально реализовывалась посредством обзвонов пациентов первичного звена. Реализация практики теперь позволяет пациентам оценить качество медицинской помощи через мобильное приложение или QR-код на выписном

Фото: Freepik

эпикризе, дать оценку получения лекарственных препаратов в рамках льготного лекарственного обеспечения и оценить качество прохождения обследований для медико-социальной экспертизы. Вся полученная обратная связь формируется в аналитической системе в разрезе каждой медицинской организации, что позволяет своевременно выявить существующие проблемы и принять необходимые меры по улучшению качества медицинских услуг.

В. В 2024 г. в регионе создана служба персональных медицинских администраторов («Проводники здоровья») в целях обеспечения доступности медицинской помощи для самой высокорисковой группы — пациентов с хроническими заболеваниями, благодаря чему все пациенты с хроническими заболеваниями в Сахалинской области находятся под постоянным наблюдением на индивидуальном сопровождении специально обученных специалистов.

Таким образом, уже реализованная успешная региональная практика продолжает развиваться и дополняться новыми элементами, оказывающими в конечном результате положительное влияние на рост удовлетворенности населения качеством оказания амбулаторной медицинской помощи.

Сахалинская «Практика доступной медицины» опубликована на платформе «Смартека» в 2022 г. и дополнена описанием изложенных выше элементов, разработанных и запущенных в последующие годы.

Подробно ознакомиться с обновленным описанием «Сахалинской практики доступной медицины» и дополнительными материалами по ее реализации можно на платформе «Смартека» через карточку региона в «Региональном дашборде АСИ» или перейдя по ссылке через QR-код:

Фото: Freepik

2. К одному показателю Рейтинга привязано несколько региональных практик.

Данный вид взаимосвязи предусматривает реализацию параллельно или последовательно нескольких проектов, направленных на решение одной задачи в рамках улучшения показателя рейтинга качества жизни, которые имеют разную целевую аудиторию или реализуются различными ведомствами, дополняя друг друга.

В качестве примера рассмотрим показатель элемента среды «Социальная защита» **А.9.1 — «Удовлетворенность процедурой получения финансовой поддержки в рамках социальной защиты».**

Основой для выработки подходов в решении задачи эффективности оказания финансовой поддержки в рамках социальной защиты населения лежит точное определение целевой аудитории — конечных получателей материальной поддержки — и последующая подготовка процесса ее получения, удобная именно для конкретного получателя конкретной выплаты.

В качестве примера разберем практики Сахалинской области, занимающей четвертое место в топ-10 по данному показателю.

Ответственным ведомством за внедрение и реализацию всех приведенных ниже практик является Министерство социальной защиты Сахалинской области, которое определяет целевую аудиторию практики и на основе этого инициирует межведомственное взаимодействие (привлекает другие региональные ведомства и организации к участию) с целью обеспечения эффективной реализации проекта и организации удобства процесса получения финансовой поддержки населением.

В соответствии с вышеизложенным описывать практики работы Сахалинской области по показателю А.9.1 Рейтинга мы будем исходя из целевых аудиторий.

А. «Авансирование затрат за приобретение твердого топлива (уголь). Социальный счет».

Целевая аудитория: граждане (семьи), проживающие на территории Сахалинской области в негазифицированных домах и домах, не имеющих централизованного теплоснабжения.

Практика по компенсации предстоящих расходов на приобретение твердого топлива (уголь, дрова) в случае подачи заявки на приобретение топлива у специализированных поставщиков с использованием социального счета реализуется с августа 2022 г.

Компенсация по приобретению твердого топлива (уголь, дрова) посредством социального счета представляет собой целый комплекс мероприятий, направленный на модернизацию и цифровизацию предоставления компенсации населению за приобретение твердого топлива посредством социального счета.

Практика дает возможность заявителю не нести предстоящие расходы по оплате приобретенного топлива в полном объеме за свои денежные средства с последующим получением возмещения части затрат в течение 60 дней после (как было ранее), а заранее получить на открытый социальный счет средства, которые спишутся уже в момент доставки (покупки) твердого топлива.

Фото: Freepik

Гражданину нужно будет только доплатить разницу в цене в случае, если он закупает топливо свыше установленного объема, составляющего девять тонн угля.

Данная практика позволяет существенно упростить предоставление отчетных документов и сократить количество действий заявителя для подачи заявления на предоставление компенсации за приобретение твердого топлива. Жители островного региона могут оплатить уголь безналичным способом с учетом поступившего ранее на счет аванса. Благодаря данному механизму у жителей, которым положена данная мера финансовой поддержки, появляется возможность экономить свой бюджет.

Подробно ознакомиться с описанием практики и дополнительными материалами по ее реализации можно на платформе «Смартека» через карточку региона в «Региональном дашборде АСИ» или перейдя по ссылке через QR-код:

Б. «Предоставление компенсации за путевки, приобретенные в организации отдыха детей и их оздоровления, по предстоящим расходам с использованием социального счета».

Целевая аудитория: граждане Российской Федерации, проживающие на территории Сахалинской области и имеющие детей в возрасте до 18 лет.

Логика работы данной практики схожа с изложенной выше.

В рамках реализации практики изменен подход к предоставлению компенсации за самостоятельное приобретенные путевки для детского отдыха. Ранее для предоставления компенсации родитель должен был полностью

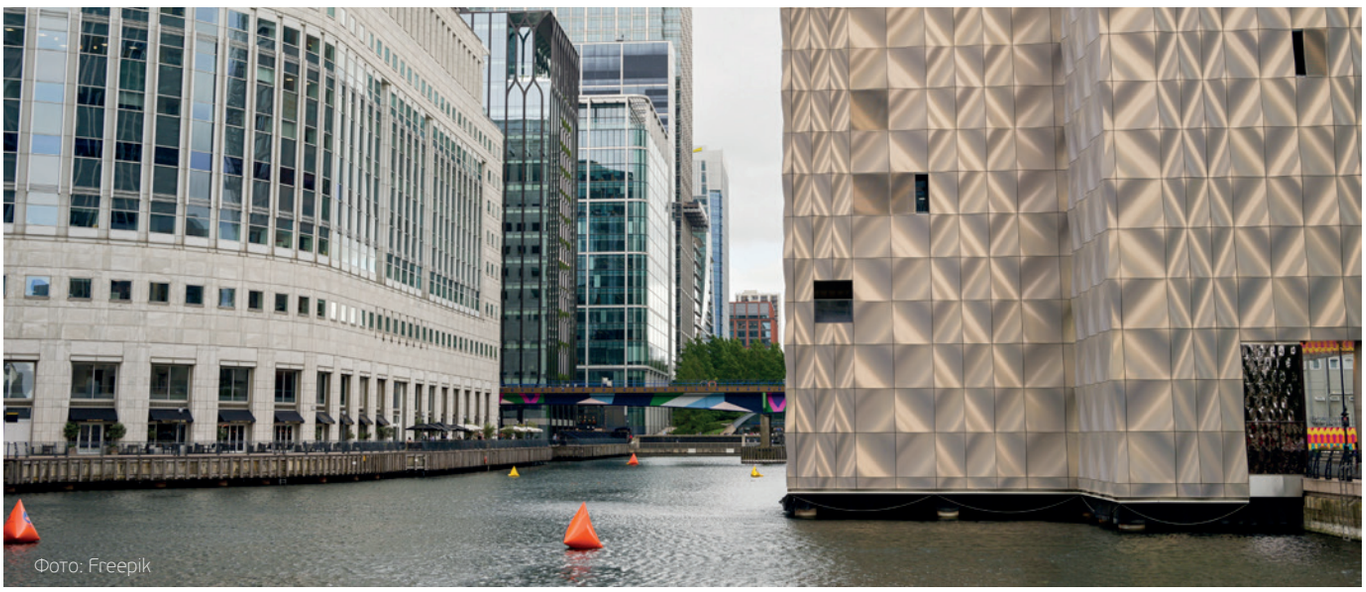


Фото: Freepik

за счет собственных средств приобретать путевку и только после отдыха ребенка имел право очно обратиться в органы социальной защиты населения либо в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг по вопросу получения компенсации части фактически понесенных расходов, собрав при этом все необходимые подтверждающие документы в бумажном виде.

Благодаря внедрению практики процедура оформления компенсации в детский лагерь стала значительно проще. Достаточно подать заявку на сайте оздоровительной организации, получить от детского лагеря уведомление с QR-кодом для заполнения необходимых данных, где выбрать опцию «Предоставление компенсации по предстоящим расходам с использованием социального счета» и следовать дальнейшим подсказкам. Сформированная заявка автоматически поступает в Центр социальной поддержки Сахалинской области, где определяется право и размер компенсации, после чего необходимая выплата перечисляется на социальный счет заявителя, открытый банком-оператором. В дальнейшем от родителей не требуется предоставление отчетности. Эти вопросы отрабатываются в рамках соглашения между учреждением отдыха и органом социальной защиты населения.

Эта технология позволяет существенно снизить затраты семьи в момент приобретения путевки, потому что из средств областного бюджета до момента оплаты родителем путевки уже поступят 85% от ее средней стоимости. Если ребенок относится к категории семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, то поступит 100%. Родителю останется доплатить только разницу между средней и фактической стоимостью путевки.

Подробно ознакомиться с описанием практики и дополнительными материалами по ее реализации можно на платформе «Смартека» через карточку региона в «Региональном дашборде АСИ» или перейдя по ссылке через QR-код:

В. Предоставление адресной продовольственной помощи с использованием электронного социального сертификата.

Целевая аудитория: малоимущие семьи с детьми.

В рамках данной практики осуществлен перевод меры социальной поддержки малоимущих семей с детьми из натуральной формы в денежную.

До внедрения сервиса «Электронный сертификат» адресная продовольственная помощь предоставлялась гражданам в виде набора продуктов питания из определенного перечня. Такая форма реализации социальной поддержки вызывала ряд трудностей, связанных с необходимостью хранения достаточного количества наборов продуктов питания в торговых точках, с ограниченным количеством предпринимателей, готовых к ее предоставлению. Кроме того, от получателей поступали жалобы на ассортимент и качество предоставляемых продуктов.

В настоящее время при обращении в органы социальной защиты гражданину оформляется электронный сертификат, который содержит СНИЛС получателя и количество баллов, эквивалентных рублям. Баллы перечисляются на сертификат ежеквартально в количестве, которое рассчитывается в зависимости от количества членов семьи и муниципального образования, в котором семья проживает.

При приобретении продуктов питания получатель вправе выбрать продукты из перечня продукции при обращении в организации, участвующие в оказании адресной продовольственной помощи, после чего уведомляет кассира о применении электронного социального сертификата и предъявляет идентификационный номер (штрих-код) электронного социального сертификата или банковскую карту, на которую записано приложение, содержащее электронный сертификат. Кассиром с использованием программного обеспечения осуществляется проверка продуктов питания на предмет соответствия перечню продукции, после чего производится списание условных баллов, эквивалентных рублям, в сумме, соответствующей размеру адресной продовольственной помощи (но не более количества имеющихся условных баллов). В случае превышения

стоимости продуктов питания количества имеющихся условных баллов кассир предлагает получателю оплатить товары, стоимость которых составляет разницу, за свой счет самостоятельно. Если стоимость приобретаемых продуктов питания в текущем квартале меньше количества условных баллов, разница учитывается в следующем квартале. Благодаря реализации практики увеличилось количество торговых точек, готовых предоставлять адресную продовольственную помощь, перестали поступать жалобы от получателей на качество продуктов.

Подробно ознакомиться с описанием практики и дополнительными материалами по ее реализации можно на платформе «Смартека» через карточку региона в «Региональном дашборде АСИ» или перейдя по ссылке через QR-код:

3. Одна региональная практика привязана к нескольким показателям Рейтинга.

Данный вид взаимосвязи предусматривает последовательную реализацию различных проектов, направленных на достижение целей национальных проектов и конкретных показателей, установленных федеральными проектами. Отметим, что в работе по этому направлению важным элементом является системный подход региональной управленческой команды к решению задач федеральных проектов, что позволяет выработать цепочку решений, реализация которых позволяет влиять на улучшение группы взаимосвязанных показателей Рейтинга.

Наиболее ярким примером такой взаимосвязи являются инфраструктурные проекты по созданию городских общественных пространств и привлечению жителей города к их непосредственному благоустройству, что делает людей сопричастными к происходящим изменениям городской среды.

С этой точки зрения предлагаем рассмотреть опыт Новгородской области, входящей в топ-10 по следующим показателям среды «Жилье и инфраструктура»:

А3.4 — удовлетворенность прогулками по улицам / общественным пространствам (паркам) населенного пункта;

А3.5 — оценка возможности реализовать свои идеи по развитию среды для жизни;

Б3.21′ — доля людей, имеющих возможность влиять на принятие решений по развитию района или населенного пункта;

Б3.22′ — удовлетворенность наличием и оснащенностью парковых зон;

Б3.20′ — [город] доля людей, которые проводят более пяти часов в неделю на открытом воздухе для проведения досуга.

Для начала проанализируем, как связаны приведенные выше показатели.

Работа по вовлечению населения в принятие решений по развитию населенного пункта (**Б3.21′**) влияет на оценку населением возможности реализовывать свои идеи по развитию среды для жизни (**А3.5**).

Когда жители чувствуют свою сопричастность к развитию территории, сами решают, каким должен быть парк рядом с их домом, где нужно проложить прогулочные дорожки, в каком месте должны располагаться детская и спортивная площадки и какое у них должно быть наполнение, т. е. дают не только

Фото: Freepik

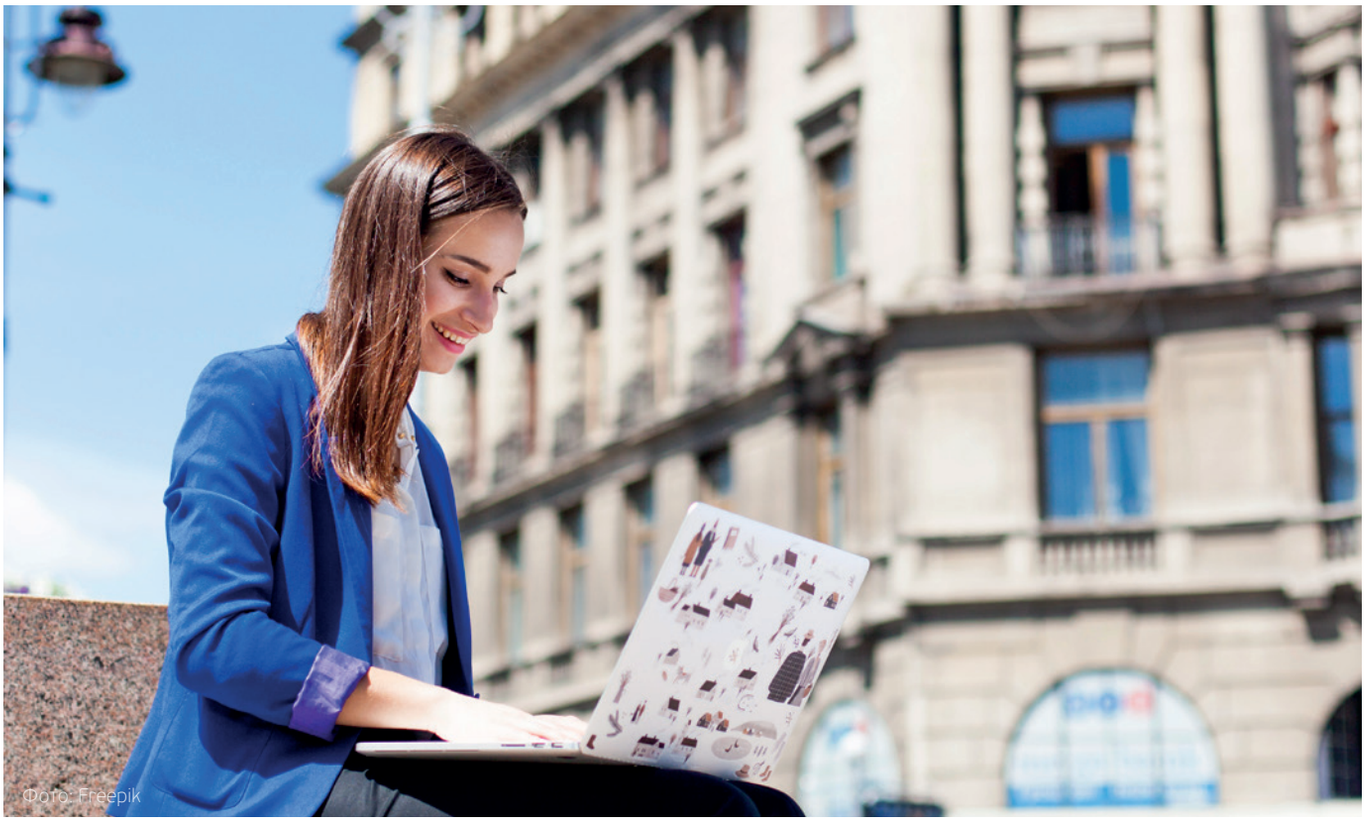


Фото: Freepik

предложения по развитию территории, но и участвуют в разработке проекта, закладывая в него свои представления о комфортном общественном пространстве, то в дальнейшем (наблюдая результаты реализации собственных идей) они стремятся посещать эти самые пространства, прогуливаться по их территории, проводить там время с детьми, что положительно влияет на удовлетворенность населения наличием и оснащенностью парковых зон (**Б3.22′**), ведь эти зоны располагаются именно там, где они нужнее всего, и оснащены именно так, как это необходимо жителям. Соответственно, возрастает и удовлетворенность населения прогулками по улицам / общественным пространствам (паркам) населенного пункта (**А3.4**).

Таким образом, четко прослеживается взаимосвязь нескольких показателей Рейтинга, что указывает на необходимость ведения постоянной системной работы с населением в направлении развития комфортной городской среды.

Механизмы по вовлечению населения в создание комфортной среды сейчас реализуются во всех регионах благодаря предоставлению средств государственной поддержки из федерального бюджета бюджетам субъектов Российской Федерации для поощрения муниципальных образований — победителей Всероссийского конкурса лучших проектов создания городской среды, а также через инструмент инициативного бюджетирования в рамках Федерального закона № 131-ФЗ, который предусматривает участие населения в решении широкого круга вопросов, связанных с развитием муниципальных образований, и определяет формы непосредственного участия населения в осуществлении местного самоуправления.

Создание необходимой инфраструктуры, в свою очередь, неразрывно связано с желанием людей проводить досуг на открытом воздухе (**Б3.20′**), однако для того, чтобы увеличить интерес и привлечь жителей к регулярному посещению новых общественных пространств, важно обеспечить их событийное наполнение.

В рамках проведения окружных региональных сессий по работе с Рейтингом качества жизни было выявлено, что во всех регионах организуются массовые мероприятия для населения, однако чаще всего ответственными за эту работу являются разные региональные ведомства: Министерство культуры, Министерство спорта, Министерство социального развития, комитет по молодежной политике, комитет информационной политики, вузы, мэрии городов, администрации муниципальных округов и т. д. В итоге проводится большое количество мероприятий, в которые вкладывается много усилий и бюджетных средств, однако количество людей, регулярно посещающих мероприятия, не увеличивается, доля жителей города, которые проводят более пяти часов в неделю на открытом воздухе для проведения досуга (**Б3.20′**), не растет.

Подход Новгородской области к модели организации массовых мероприятий на открытом воздухе для населения отличается от стандартного регионального подхода тем, что координация мероприятий, охватывающих все целевые аудитории населения, обеспечивается одной подведомственной региональным органам исполнительной власти организацией, созданной специально для этих целей.

Областное автономное учреждение культуры и искусства «Новгородское областное театрально-концертное агентство» обеспечивает эффективное межведомственное взаимодействие по вопросам организации массовых мероприятий для жителей, формирует программу региональных мероприятий и обеспечивает привлечение к ним населения.

Фото: Freepik

В качестве примера можно рассмотреть организацию ежегодного фестиваля «Новгородское лето», в рамках которого организуются не только масштабные народные гуляния и крупные концерты с привлечением известных артистов, что предполагает значительные финансовые затраты, но и локации для проведения семейного и спокойного, либо спортивного и активного, либо познавательно-культурного отдыха в различных районах Великого Новгорода.

Для каждой локации в городе предусмотрена собственная тематика, например, на тихих городских улицах проводятся музыкально-поэтические вечера, исторические и культурные лектории или художественные гостиные. Для работы художественной гостиной организация закупает лишь расходные материалы для художников: холсты, краски, кисти.

Художники привлекаются на добровольных началах, а каждый желающий может получить собственный портрет на брендированном холсте.

На новой городской набережной в зоне детского отдыха каждые выходные силами городских предпринимателей проводятся различные мероприятия для детей (развлекательные мастер-классы, пенные вечеринки, аквагрим и т. д.). Все услуги для детей предпринимательское сообщество города предлагает бесплатно, так как использует эту площадку в качестве рекламы своих услуг и продукции и привлекает к себе тем самым постоянных клиентов. Организация несет затраты только на закупку брендированных шаров, которые может получить каждый ребенок при посещении мероприятия. Дети забирают шары домой, а в следующие выходные уже вновь идут за новым шаром и новыми впечатлениями.

На городском пляже в летнее время активно проводятся спортивные мероприятия. Например, на площадке для пляжного волейбола по выходным проводятся чемпионаты для любителей этого вида спорта, на которые собираются как игроки, так и болельщики.

В вечернее время жители города могут посетить кинотеатр под открытым небом в Сквере воинской славы, где на экране фасада мультимедийного центра «Россия» транслируются советские и российские фильмы. На площади перед мультимедийным центром расставляются мягкие пуфы и коврики, которые могут занять все желающие.

Каждую среду на всех региональных ресурсах и пабликах публикуется программа (афиша) всех городских мероприятий, запланированных с пятницы по воскресенье, и каждый желающий может выбрать формат досуга по своим интересам и настроению, будь то спортивные активности или посещение культурного/исторического лектория.

На такие еженедельные мероприятия, регулярно проходящие в одних и тех же локациях, жители и гости города могут заглянуть в любой выходной в течение летнего периода, что вырабатывает своего рода привычку и даже становится традицией проведения досуга для местного населения.

Фото: Freepik

Фото: Freepik

С учетом особенностей региона можно из предложенных элементов сформировать свою модель.

В этом разделе рассмотрены алгоритмы работы региональных управленческих команд по показателям Рейтинга качества жизни.

Раздел 4

Модели работы регионов с показателями Рейтинга качества жизни

Фото: Freepik

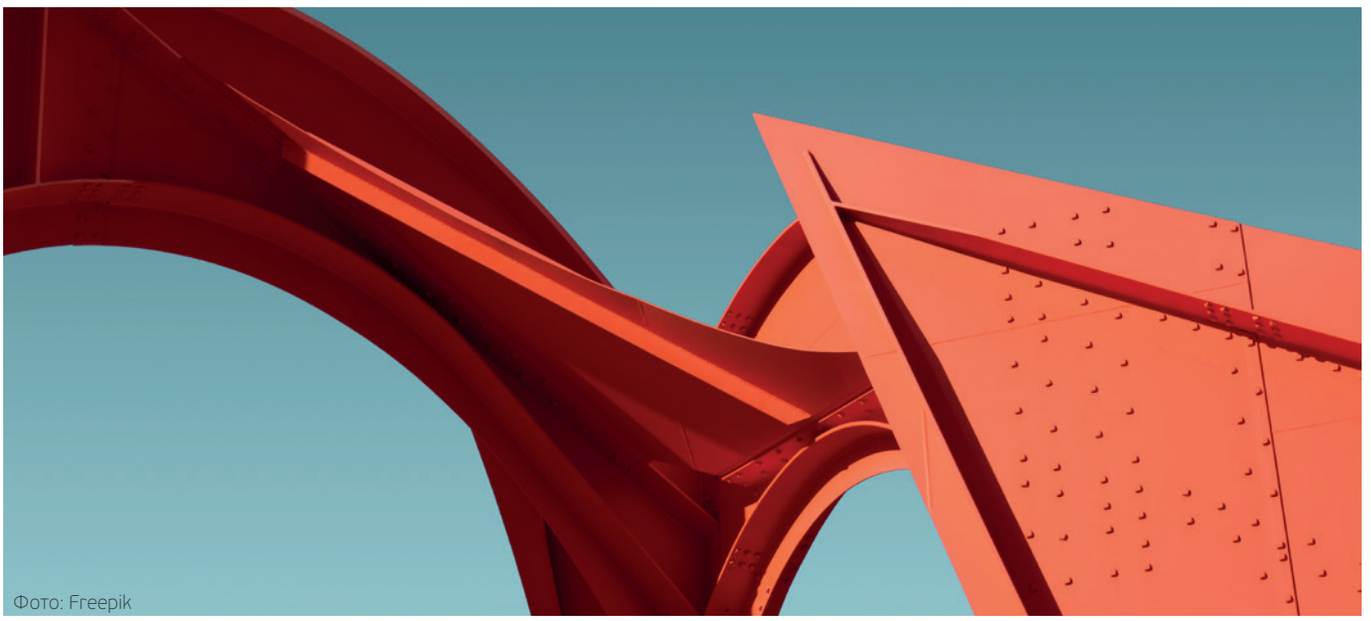


Фото: Freepik

4.1. Амурская область

В Амурской области первым шагом было создание базы знаний о Рейтинге, в которой размещены методические и справочные материалы, необходимые органам исполнительной власти Амурской области для организации работы по улучшению значений показателей Рейтинга на внутреннем портале правительства Амурской области «Электронный офис правительства».

Региональные органы исполнительной власти самостоятельно выстраивали работу над показателями Рейтинга путем разработки планов мероприятий, а также использования методологии сервис-дизайна, привлекая регионального сервисного уполномоченного.

В связи с необходимостью системной работы в настоящее время формат работы был изменен. На основании распоряжения губернатора Амурской области сформирована межведомственная команда — рабочие группы, составы которых утверждены Распоряжением губернатора Амурской области от 28 декабря 2023 г. № 297-р «О проведении работы над улучшением показателей Амурской области в рейтинге оценки усилий региональных органов исполнительной власти по созданию качественной среды для жизни граждан» (Приложение). Данные группы сформированы по десяти элементам среды Рейтинга: медицинское обслуживание, образование и защита, чистота и экология, инклюзивность и равенство, безопасность, государственные услуги и сервисы, социальная защита, возможность для работы и своего дела, жилье и инфраструктура, потребление и досуг.

Заседания рабочих групп проводятся по мере необходимости, но не реже чем один раз в квартал. Решения, принятые на заседаниях рабочих групп, оформляются протоколами.

Руководителями семи из десяти рабочих групп являются заместители председателя правительства Амурской области, в двух — начальники управления занятости населения Амурской области, в одной — министр социальной защиты населения Амурской области.

Участниками рабочих групп являются представители органов власти и подведомственные организации, региональный сервисный уполномоченный, эксперты РЭГ НСИ, представители ОМСУ и прочие профильные эксперты. Члены рабочих групп проходят тренинг по погружению в методологию сервис-дизайна, его проводит региональный сервисный уполномоченный и сервис-дизайнеры, прошедшие обучение в Агентстве.

Отметим основные положения деятельности рабочих групп:

1) разработка и утверждение Плана мероприятий (дорожной карты) по улучшению показателей Амурской области по соответствующему направлению в Рейтинге качества жизни (далее — План),

Фото: Freepik

2) осуществление мониторинга его выполнения и информирование Совета при губернаторе Амурской области по улучшению качества жизни, созданного Распоряжением губернатора Амурской области от 24 июля 2023 г. № 169-р, о ходе и результатах выполнения Плана;
3) организация взаимодействия федеральных органов исполнительной власти с территориальными органами, органами исполнительной власти Амурской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Амурской области, общественными организациями, юридическими лицами, участвующими в создании качественной среды для жизни граждан;
4) выработка предложений по решению проблем, связанных с улучшением показателей Амурской области в Рейтинге качества жизни, и вынесение их на рассмотрение Совета при губернаторе Амурской области по улучшению качества жизни, созданного Распоряжением губернатора Амурской области от 24 июля 2023 г. № 169-р;
5) рассмотрение и разработка проектов нормативных правовых актов Амурской области и других документов, необходимых для улучшения показателей Амурской области в Рейтинге качества жизни.

По результатам рассмотрения итогов Рейтинга качества жизни проводится выбор и анализ показателей, которые являются для региона точками роста, а также анализ текущей ситуации по показателю в регионе.
С целью пилотирования решений по улучшению качества жизни населения отбираются учреждения, которые участвуют в предоставлении услуг, оцениваемых в рамках выбранных показателей Рейтинга качества жизни.

Далее проводится сбор данных из различных источников: подготовка опросников, глубинные интервью с получателями услуг, экспертами, наблюдения, кабинетные исследования.

Полученные данные анализируются: структурируются результаты исследования, составляются карты пути клиента. На основе полученных данных проводится постановка гипотез. На основе анализа и проверки данных начинается поиск решения(й) (поиск и отбор идей, создание прототипа решения(й)), проводится тестирование выбранного решения/решений. Данные результатов тестирования анализируются, при необходимости прототипы решения(й) дорабатываются.

По итогам доработки проводится пилотирование проекта-решения с анализом его результатов.

С целью реализации проекта-решения формируется и утверждается на заседаниях рабочих групп план мероприятий (дорожная карта). При наличии возможности проект синхронизируется с текущим процессом сервиса, принимаются необходимые нормативно-правовые акты, проводятся контрольные замеры на основе показателей Рейтинга качества жизни.

С целью более эффективной реализации проектов для сотрудников пилотных учреждений предусмотрено обучение стрессоустойчивости, развитию эмпатии, бережной коммуникации.

В случае положительных итогов проект тиражируется на аналогичные учреждения.

Фото: Freepik

4.2. Сахалинская область

В рамках работы, проводимой правительством Сахалинской области по Рейтингу, выделены четыре этапа:

1. Распределение показателей между органами исполнительной власти.
   141 показатель Рейтинга распределен по профильным органам исполнительной власти Сахалинской области.
2. Формирование целевых значений показателей. При определении целевых значений учитывались результаты их выполнения регионом и средние значения субъектов Российской Федерации — лидеров Рейтинга, вошедших в первую двадцатку.
3. Включение целевых показателей Рейтинга в показатели эффективности деятельности органов исполнительной власти.

В соответствии с п. 3.2.1 Протокола заседания стратегического совета при губернаторе Сахалинской области от 26.12.2022 № 52-СТР с 2023 г. в карты ключевых показателей эффективности (далее — КПЭ) 16 руководителей органов исполнительной власти включен показатель «Топ-10 по Рейтингу качества жизни».

4. Разработка плана реализации каждым органом исполнительной власти по достижению целевых значений.

Для каждого должностного лица определены конкретные задачи по достижению показателя Рейтинга. На основании этих задач сформированы паспорта показателя с целевыми значениями, которых необходимо достичь в течение года (65 статистических, 67 опросных, 9 геоаналитических показателей). При определении целевых значений учитывались результаты их выполнения регионом в текущем году и средние значения субъектов Российской Федерации — лидеров Рейтинга, вошедших в топ-20.

Кроме того, в работу по девяти показателям Рейтинга (по таким как Б2.3, Б2.5, Б2.12, Б3.6, Б3.11, Б3.14, Б3.15, Б4.1, Б5.2) вовлечены органы местного самоуправления.

Мониторинг выполнения показателей проводится ежемесячно по данным статистического учета и социологических опросов. Итоги выполнения показателей ежемесячно рассматриваются на заседаниях оперативного комитета при губернаторе Сахалинской области в формате Обея. Информация по выполнению показателей на комитете представляется должностными лицами на инфостендах, размещенных в структурированной форме по тематическим направлениям деятельности.
В рамках мониторинга достижения показателей на заседаниях комитета оцениваются текущее состояние, а также прогнозная динамика реализации мероприятий и событий, влияющих на достижение показателя. Особое внимание в ходе проведения заседания оперативного комитета уделяется отклонениям или рискам недостижения показателей, принимаемым мерам. При необходимости оперативно решаются вопросы межведомственного взаимодействия по основным проблемным точкам и зонам для развития.

№	НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНА ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ	КОЛИЧЕСТВО ПОКАЗАТЕЛЕЙ	ШИФР ПОКАЗАТЕЛЯ
1	Министерство образования Сахалинской области	23	А2.1, А2.2, А2.3, Б2.1, Б2.2, Б2.3, Б2.4, Б2.5, Б2.6, Б2.7, Б2.8, Б2.9, Б2.10, Б2.11, Б2.12, Б2.13, Б2.14, Б2.15, Б2.16, В2.1, В2.2, В2.3, В2.4
2	Министерство социальной защиты Сахалинской области	15	Б3.19, Б4.12, В4.3, Б6.2, Б6.3, А9.1, А9.2, Б9.1, Б9.2, Б9.3, Б9.4, Б9.5, Б9.6, В9.1, А4.5
3	Министерство транспорта и дорожного хозяйства Сахалинской области	14	А3.2, А3.3, Б3.8, Б3.9, Б3.10, Б3.11, Б3.12, Б3.13, Б3.14, Б3.15, Б3.16, В3.4, В3.5, Б7.1
4	Министерство жилищно-коммунального хозяйства Сахалинской области	13	А3.1, А3.4, А3.5, Б3.21, Б3.22, Б3.23, Б3.24, А5.2, А5.3, А5.4, Б5.2, В5.2, В5.3
5	Министерство здравоохранения Сахалинской области	13	А1.1, А1.2, А1.3, Б1.1, Б1.2, Б1.3, Б1.4, Б1.5, Б1.6, Б1.7, Б1.8, В1.1, В1.2
6	Агентство по труду и занятости населения Сахалинской области	10	Б6.1, Б6.4, В6.1, Б10.1, Б10.2, Б10.3, Б10.4, Б10.5, В10.1, В10.4
7	Министерство сельского хозяйства и торговли Сахалинской области	10	А4.2, А4.3, Б4.2, Б4.8, Б4.9, Б4.10, Б4.11, В4.1, Б10.7, Б4.7
8	Министерство экономического развития Сахалинской области	9	Б3.7, Б4.13, В4.4, А10.1, Б10.6, Б10.8, В10.2, В10.3, А4.4
9	Министерство строительства Сахалинской области	7	Б3.1, Б3.2, Б3.3, Б3.4, В3.1, В3.2, В3.3
10	Управление по взаимодействию с правоохранительными органами	7	А7.1, А7.2, А7.3, Б7.2, Б7.3, В7.1, В7.2
11	Министерство спорта Сахалинской области	5	Б3.20, Б4.1, Б4.4, Б4.5, В4.2
12	Министерство цифрового и технологического развития Сахалинской области	5	Б3.5, А8.1, Б8.1, Б8.2, В8.1
13	Министерство архитектуры и градостроительства Сахалинской области	3	Б3.17, Б3.18, В3.6
14	Министерство культуры и архивного дела Сахалинской области	3	А4.1, Б4.3, Б4.6
15	Министерство экологии Сахалинской области	3	А5.1, Б5.1, Б5.3
16	Министерство энергетики Сахалинской области	1	Б3.6
	Всего	**141**	

Закрепление показателей Рейтинга качества жизни за руководителями

Фото: Freepik

Кроме того, некоторые показатели, особенно входящие в зону риска, рассматриваются еженедельно на совещаниях под руководством соответствующих заместителей председателя правительства области, активно вовлекаются отраслевые исполнительные органы власти, органы местного самоуправления, организации и учреждения, участвующие в достижении показателей. В ходе совещаний уточняются компенсационные меры по снижению рисков и их последствий.

Для выведения объективной оценки итогов достижения показателей эффективности Министерством Сахалинской области по эффективному управлению регионом реализована система контроля полученных результатов, в том числе путем сверки представленных органами исполнительной власти данных по выполнению «лодочных» показателей по итогам межведомственного взаимодействия, а также путем сверки представленных данных органами власти верхнего и нижнего уровня. Кроме того, ежеквартально сотрудники Министерства Сахалинской области по эффективному управлению регионом выборочно проводят сверку данных, представленных органами исполнительной власти, с информацией из открытых источников, с данными государственной статистики, с данными, размещенными в ведомственных информационных системах.

Для достижения целевых значений в каждом министерстве реализуется ряд проектов по улучшению качества жизни. Перечень представлен в таблице.

Таким образом, в Сахалинской области ведется непрерывная работа в методологии проектного управления по таргетированному устранению всех выявленных проблемных зон обслуживания населения.
В регионе проводится регулярная самооценка эффективности реализуемых мероприятий путем опроса населения. По результатам опросов принимаются меры для реализации ключевых проектов, улучшающих качество жизни граждан.

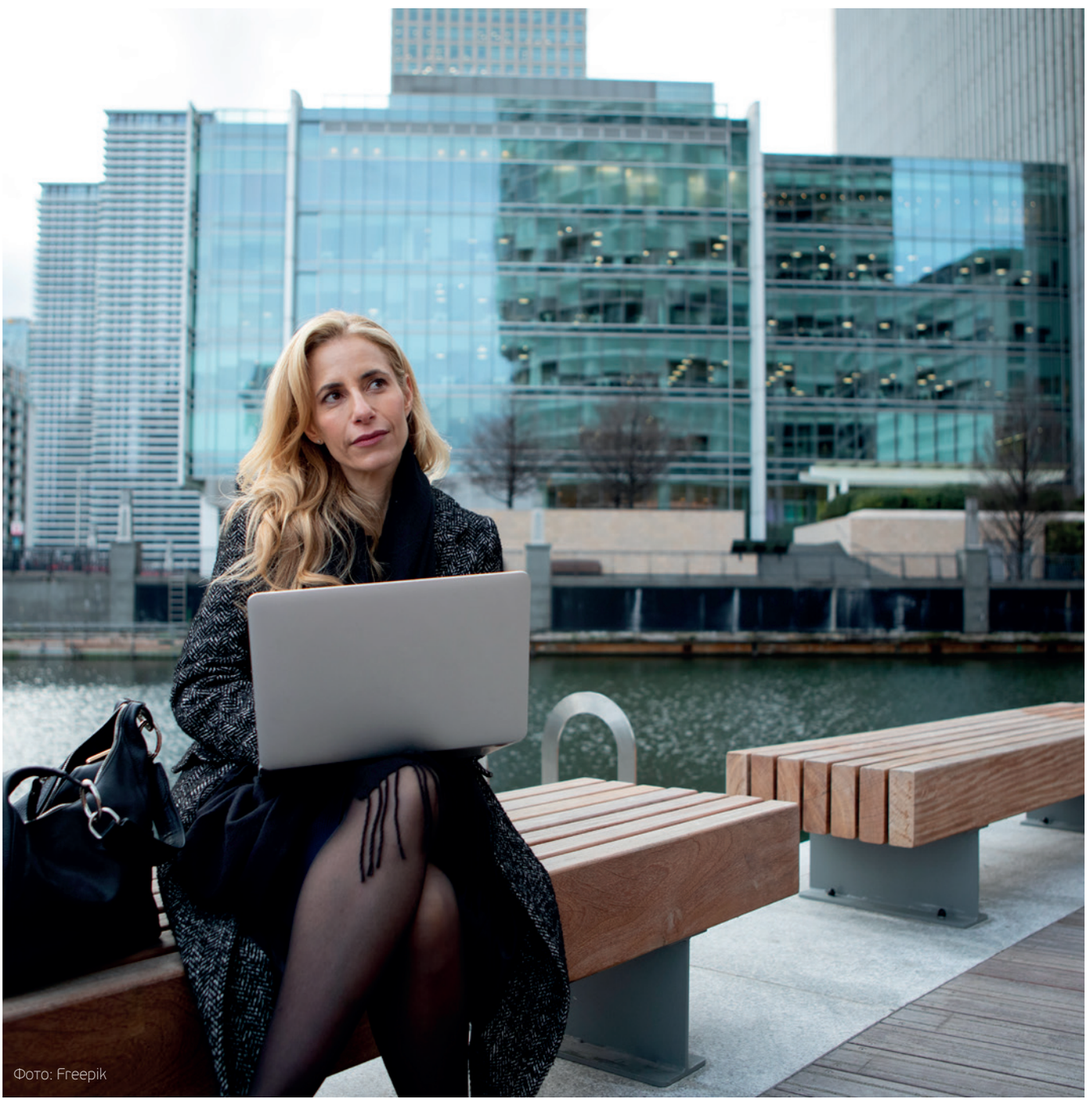


Фото: Freepik

Фото: Freepik

№	НАПРАВЛЕНИЕ	ПРИМЕРЫ ПРОЕКТОВ
1	Демография	Финансовая поддержка семей при рождении детей Старшее поколение Спорт — норма жизни Укрепление общественного здоровья
2	Жилье и городская среда	Жилье Комфортная городская среда Сокращение непригодного для проживания жилищного фонда Чистая вода
3	Культура	Культурная среда Творческие люди Цифровая культура
4	Туризм	Развитие туристической инфраструктуры
5	Здравоохранение	Борьба с сердечно-сосудистыми заболеваниями Борьба с онкологическими заболеваниями Создание единого цифрового контура Модернизация первичного звена здравоохранения
6	Безопасность на дорогах	Безопасность дорожного движения Региональная и местная дорожная сеть Общесистемные меры развития дорожного хозяйства
7	Экспорт	Экспорт АПК Системные меры
8	Цифровая экономика	Информационная инфраструктура Информационная безопасность Цифровые технологии Цифровое госуправление
9	Образование	Современная школа Успех каждого ребенка Патриотическое воспитание Социальная активность Цифровая образовательная среда
10	Трудоустройство	Системные меры по повышению производительности труда Адресная поддержка Производительность труда
11	Наука и университеты	Создание сети современных кампусов
12	Экология	Комплексная система обращения с твердыми коммунальными отходами Сохранение лесов
13	Предпринимательство	Помощь самозанятым Легкий старт и комфортное ведение бизнеса Акселератор субъектов малого и среднего бизнеса
14	Инфраструктура	Развитие региональных аэропортов

Проекты по направлениям для улучшения качества жизни жителей Сахалинской области

Фото: Freepik

4.3. Калужская область

Модель работы Калужской области описывает возможность выстраивания работы по Рейтингу через Институт регионального сервисного уполномоченного.

Координация работы по Рейтингу осуществляется заместителем губернатора Калужской области, проектным офисом Калужской области и Институтом регионального сервисного уполномоченного. Проведены установочные совещания под председательством заместителя губернатора для распределения зон ответственности и закрепления ответственных исполнителей от ведомств, выработана стратегия работы с показателями, требующими межведомственного взаимодействия, а также привлечения органов местного самоуправления. За показателями зоны ответственности органов местного самоуправления закреплен куратор от профильного ведомства.

При получении результатов Рейтинга проводится аналитика показателей во всех региональных органах исполнительной власти Калужской области, а также в территориальном органе Федеральной службы государственной статистики Калужской области (Калугастат), Управлении МВД России по Калужской области, Управлении Государственной инспекции безопасности дорожного движения по Калужской области, ГБУ Калужской области «МФЦ Калужской области». Карточку Рейтинга ответственные получают с платформы Агентства — «Регионального дашборда АСИ», доступ к нему предоставлен всем ведомствам. Далее проводятся рабочие совещания для формирования мероприятий по улучшению значений показателей. Формируется единая дорожная карта по улучшению показателей Рейтинга качества жизни, согласованная заместителями губернатора (ответственный заместитель и заместитель по социальным вопросам), и утверждается на Совете по качеству жизни. Дорожная карта предполагает срок исполнения показателя до конца года и периодичную отчетность, Институт регионального сервисного уполномоченного является координатором внедрения дорожной карты, оказывает методологическое сопровождение, мониторинг исполнения осуществляется Институтом регионального сервисного уполномоченного. Также ответственное ведомство отчитывается о статусе выполнения мероприятий на ежеквартальных совещаниях с курирующим заместителем губернатора.

На заседании Совета по качеству жизни рассматриваются вопросы по исполнению дорожной карты, выносятся вопросы, требующие непосредственного участия губернатора, привлекаются для принятия решений участники РЭГ НСИ, члены Совета, приглашенные эксперты и руководители профильных ведомств. Отметим, что по мероприятиям, направленным на увеличение удовлетворенности, проводятся сбор и обработка обратной связи.

При работе с показателями Рейтинга руководитель и члены РЭГ НСИ выступают экспертами по запросу курирующего ведомства.

Фото: Freepik

4.4. Самарская область

Модель работы Самарской области описывает возможность выстраивания работы по Рейтингу через комплексное взаимодействие региональных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и экосистемы Агентства (РЭГ НСИ).

Работа с показателями Рейтинга осуществляется органами исполнительной власти Самарской области, за которыми Распоряжением губернатора Самарской области от 28.02.2023 № 42-р закреплены конкретные показатели.

Решение задач стратегического уровня возложено в целом на координатора работы по Рейтингу — Министерство труда, занятости и миграционной политики Самарской области. Минтруд осуществляет анализ показателей Рейтинга, изменение их динамики, доводит итоги анализа до сведения заместителя председателя правительства Самарской области, курирующего социальную сферу; организовывает совещания и готовит информацию к рассмотрению; осуществляет контроль за исполнением органами исполнительной власти поручений заместителя председателя правительства Самарской области и губернатора региона, взаимодействует с Агентством по вопросам Рейтинга. Одновременно с этим по каждому показателю органами исполнительной власти, за которыми закреплены показатели Рейтинга, проводятся ведомственные совещания по улучшению значений показателей под председательством руководителя ведомства / министра, разрабатываются соответствующие дорожные карты, вовлекаются в работу органы местного самоуправления Самарской области и другие учреждения и структуры, деятельность которых влияет на результаты Рейтинга.

№	НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНА ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ	КОЛИЧЕСТВО ПОКАЗАТЕЛЕЙ	ШИФР ПОКАЗАТЕЛЯ
1	Министерство здравоохранения Самарской области	13	А1.1, А1.2, А1.3, Б1.1', Б1.2', Б1.3, Б1.4, Б1.5, Б1.6, Б1.7', Б1.8', В1.1, В1.2
2	Совместно: Министерство здравоохранения Самарской области + ФКУ «Главное бюро медико-социальной экспертизы по Самарской области» + Министерство труда и социальной защиты Самарской области	1	Б9.4'
3	Министерство образования и науки Самарской области	23	А2.1, А2.2, А2.3, Б2.1, Б2.2, Б2.3, Б2.4, Б2.5', Б2.6', Б2.7', Б2.8, Б2.9, Б2.10', Б2.11', Б2.12, Б2.13, Б2.14', Б2.15', Б2.16, В2.1, В2.2, В2.3, В2.4
4	Департамент информационных технологий и связи Самарской области	3	Б3.5, Б8.2, В8.1
5	Министерство сельского хозяйства и продовольствия Самарской области	1	Б10.7'
6	Министерство культуры Самарской области	3	А4.1, Б4.3, Б4.6
7	Министерство лесного хозяйства, охраны окружающей среды и природопользования Самарской области	3	А5.1, Б5.1, Б5.3'
8	Департамент по вопросам общественной безопасности Самарской области	2	Б7.3, В7.1
9	Совместно: Департамент по вопросам правопорядка и противодействия коррупции Самарской области + Департамент по вопросам общественной безопасности Самарской области	5	А7.1, А7.2, А7.3, Б7.2, В7.2
10	Министерство строительства Самарской области	6	А3.1, Б3.1, Б3.4, Б3.7, В3.1, В3.3
11	Совместно: Министерство строительства Самарской области + Государственная жилищная инспекция Самарской области	1	Б3.2'
12	Совместно: Министерство строительства Самарской области + Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Самарской области	1	В3.2
13	Министерство социально-демографической и семейной политики Самарской области	10	Б4.12, В4.3, Б6.2', Б6.3', А9.1, А9.2, Б9.2', Б9.3', Б9.5', Б9.6'
14	Совместно: Министерство социально-демографической и семейной политики Самарской области + Министерство экономического развития и инвестиций Самарской области	1	А4.5
15	Совместно: Министерство социально-демографической и семейной политики Самарской области + Министерство управления финансами Самарской области	2	Б9.1, В9.2
16	Министерство труда, занятости и миграционной политики Самарской области	9	Б6.1, Б6.4, В6.1, Б10.2, Б10.3', Б10.4', Б10.5, В10.1, В10.4
17	Совместно: Министерство труда, занятости и миграционной политики Самарской области + Министерство экономического развития и инвестиций Самарской области	1	Б10.1
18	Министерство транспорта и автомобильных дорог Самарской области	13	А3.2, А3.3, Б3.8, Б3.9, Б3.10', Б3.11, Б3.12, Б3.13', Б3.14', Б3.15', Б3.16', В3.4, В3.5
19	Совместно: Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Самарской области + Министерство строительства Самарской области	2	Б3.3, В3.6
20	Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Самарской области	18	А3.4, А3.5, Б3.6', Б3.17, Б3.18, Б3.19', Б3.20', Б3.21', Б3.22', Б3.23', Б3.24', А5.2, А5.3, А5.4, Б5.2, В5.2, В5.3, Б7.1
21	Министерство промышленности и торговли Самарской области	9	А4.2, А4.3, Б4.2, Б4.7', Б4.8, Б4.9, Б4.10', Б4.11', В4.1
22	Министерство экономического развития и инвестиций Самарской области	6	А4.4, Б4.13, В4.4, Б10.8, В10.2, В10.3
23	Совместно: Министерство экономического развития и инвестиций Самарской области + Министерство труда, занятости и миграционной политики Самарской области + Министерство социально-демографической и семейной политики Самарской области	2	А10.1, Б10.6'
24	Министерство спорта Самарской области	4	Б4.1, Б4.4', Б4.5, В4.2
25	Департамент кадровой политики и государственного управления администрации губернатора Самарской области	2	А8.1, Б8.1
	Итого	**141**	

Закрепление показателей Рейтинга качества жизни за руководителями

Фото: Freepik

Дорожные карты разрабатываются по всем показателям Рейтинга каждым ответственным органом исполнительной власти, утверждаются руководителями соответствующих органов на текущий отчетный год, которыми осуществляется контроль за их исполнением. Под председательством заместителя председателя правительства Самарской области, курирующим социальную сферу, создана рабочая группа по улучшению значений показателей Рейтинга, на которой рассматриваются итоги Рейтинга и предпринимаемые меры.
В состав рабочей группы входят ответственные представители органов исполнительной власти, за которыми закреплены показатели Рейтинга. Совещания рабочей группы проводятся не реже двух раз в год.

В работе по показателям Рейтинга в Самарской области можно выделить следующие шаги:

- Анализ показателей Рейтинга.
- Рассмотрение итогов Рейтинга на совещании рабочей группы по улучшению значений показателей Рейтинга.
- Представление итогов на оперативном совещании при Правительстве Самарской области под председательством губернатора Самарской области.
- Направление итогов Рейтинга в Совет по качеству жизни и РЭГ НСИ.
- Направление годового отчета о реализации ведомственных дорожных карт членам РЭГ НСИ для анализа и предложений.
- Рассмотрение на Совете по качеству жизни показателей с наихудшими значениями.
- Корректировка ведомственных дорожных карт в целях повышения эффективности мероприятий.
- Рассмотрение проблемных вопросов реализации дорожных карт на совещании рабочей группы по улучшению значений показателей Рейтинга и выработка эффективных решений.
- В рамках выполнения ведомственных дорожных карт проводятся опросы граждан муниципальных образований по показателям Рейтинга, которые неудовлетворительно оценены гражданами, с целью выявления причин низкой удовлетворенности по разделам социальной сферы, например «Образование и развитие», «Социальная защита», в том числе «Возможности для работы и своего дела».

Мониторинг и контроль за мерами, направленными на улучшение показателя Рейтинга, осуществляет в целом координатор работы с Рейтингом (Министерство труда, занятости и миграционной политики Самарской области), а также непосредственно ответственные органы исполнительной власти. Ответственные органы исполнительной власти направляют отчеты координатору работы с Рейтингом, который представляет их оценку и сводный отчет заместителю председателя правительства Самарской области. В случае если внедрение решений/механизмов по показателям Рейтинга осуществлялось на пилотном учреждении, то после успешного пилотирования решение о тиражировании опыта на все учреждения может приниматься соответствующим органом исполнительной власти посредством корректировки дорожной карты на основании протокола рабочей группы или протокола оперативного совещания правительства Самарской области.

К работе над показателями Рейтинга привлекаются представители РЭГ НСИ, что позволяет более эффективно работать над улучшением качества жизни населения, в том числе посредством законодательных инициатив. Взаимодействие с РЭГ НСИ осуществляется в формате совместных рабочих совещаний, а также в рамках работы Совета по улучшению качества жизни, в состав которого входят ее представители.

Фото: Freepik

Приложение

Функциональные возможности информационной системы «Региональный дашборд АСИ»

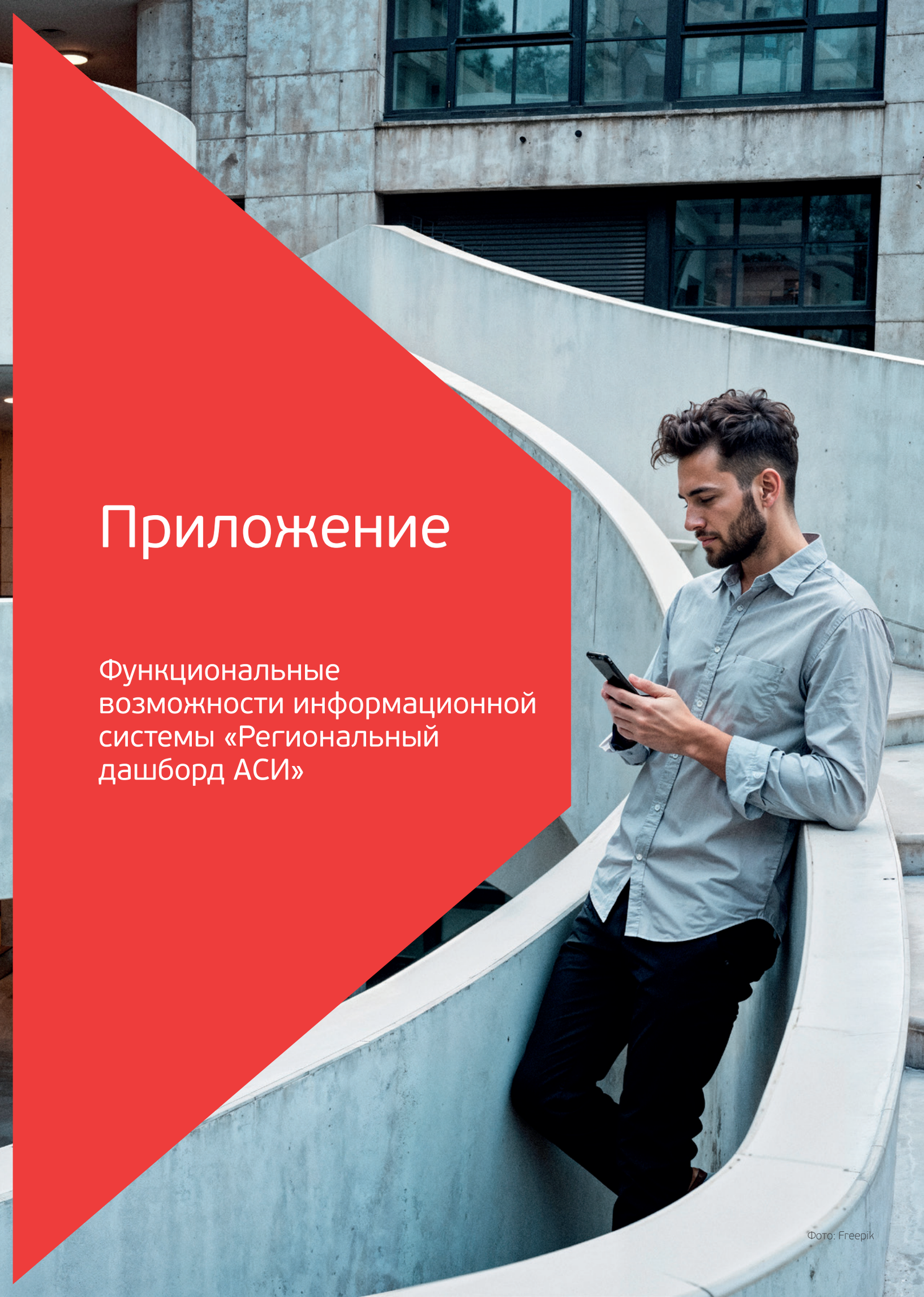
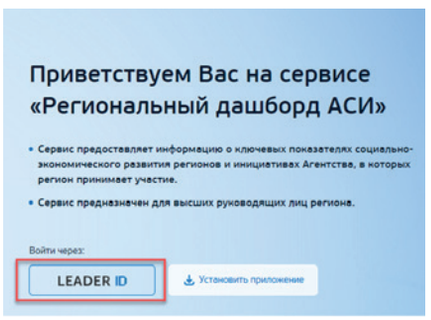


Фото: Freepik



Авторизация в системе «Региональный дашборд АСИ».

Авторизация происходит через данные аккаунта системы Leader ID.

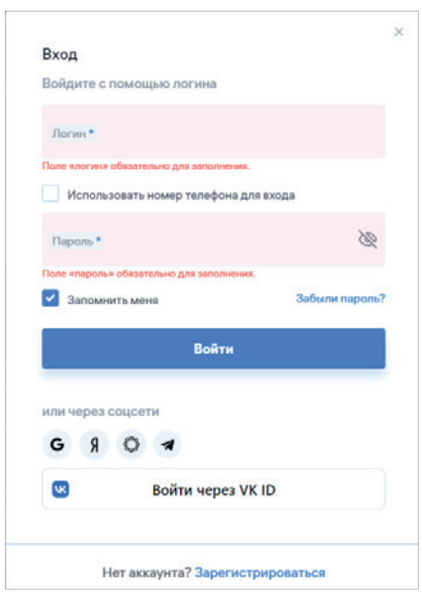
Для нового пользователя доступ состоит из двух этапов:

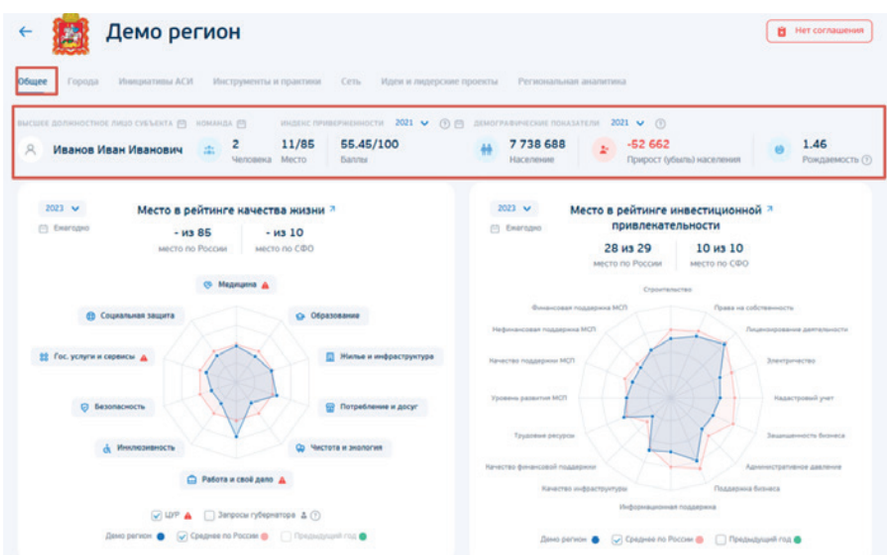
- регистрация на Leader ID (необходимо завести аккаунт на https://leader-id.ru/);
- получение разрешения на доступ к «Региональному дашборду АСИ».

При наличии аккаунта на Leader ID рекомендуем использовать его, не меняя электронную почту, привязанную к созданному аккаунту.

Далее авторизация первый и последующие разы будет происходить одинаково, нужно перейти на сайт: https://regboard.asi.ru/ и нажать кнопку Leader ID.

Рассмотрим более подробно вкладки сервиса.





Вкладка «Общее. Рейтинг качества жизни».

Рейтинг качества жизни региона представлен на «Региональном дашборде АСИ» в виде графика-паутинки, на котором указано место региона в рейтинге по России и федеральному округу, к которому относится регион. Данные рейтинга можно отфильтровать по годам, начиная с 2021 г.

На самой паутинке представлены в виде графиков показатели региона по отраслевым категориям, где для сравнения можно выбрать среднее значение по России. Также есть возможность выбора значений за предыдущие года.

Вкладка «Общее. Рейтинг качества жизни».

Внизу графика-паутинки представлены несколько чек-боксов — «Запросы губернатора» и среднее значение региона по России и за предыдущий год.

При активации галочки «Запросы губернатора» у направлений, по которым есть данные, появляются соответствующие иконки. При наведении курсора на иконки появляется подсказка с информацией и возможностью перехода на сторонний ресурс.

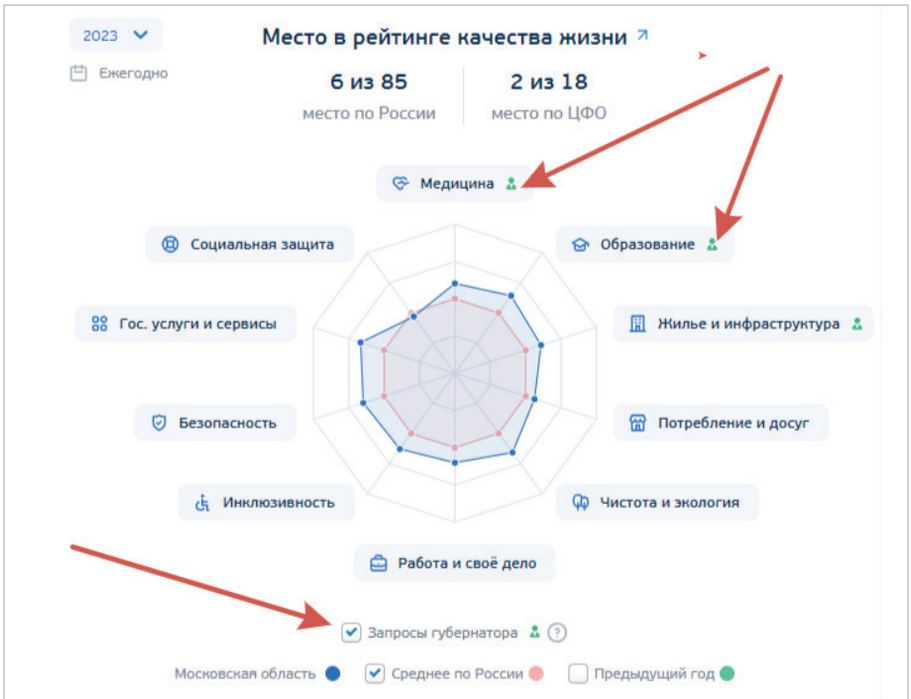
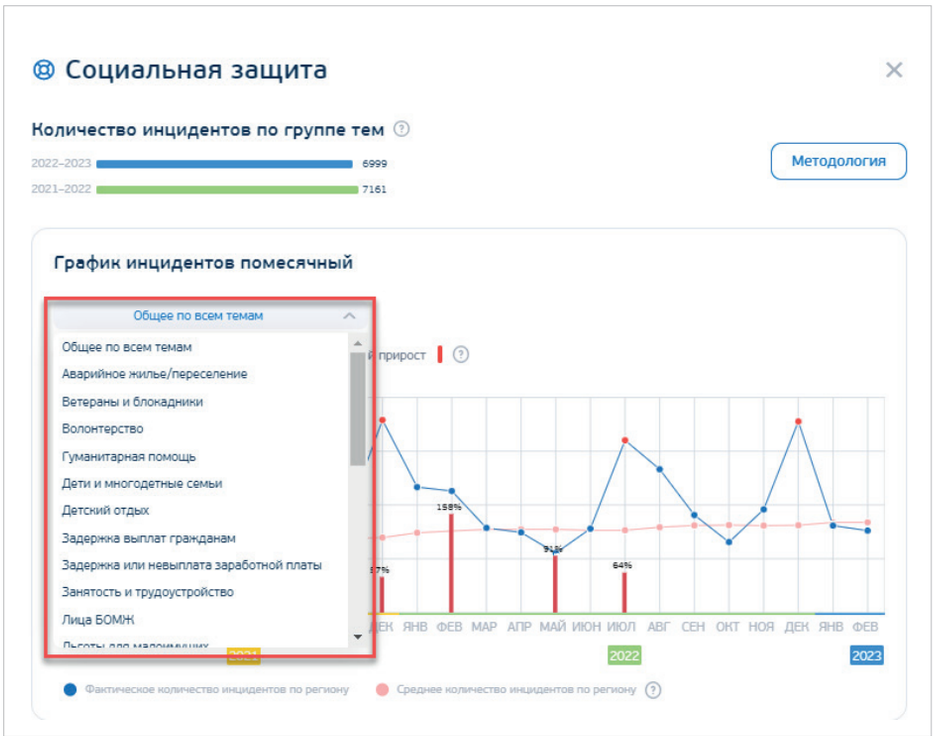
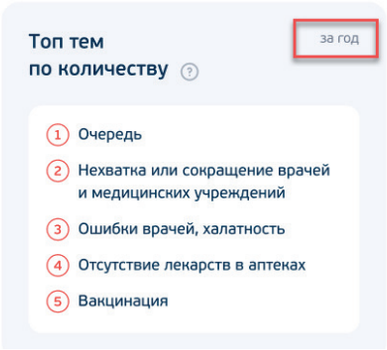
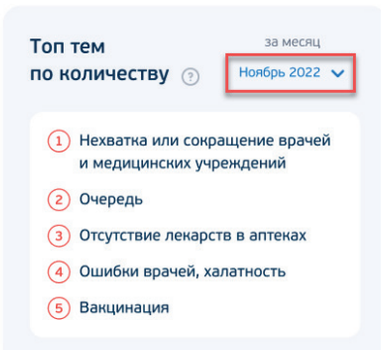


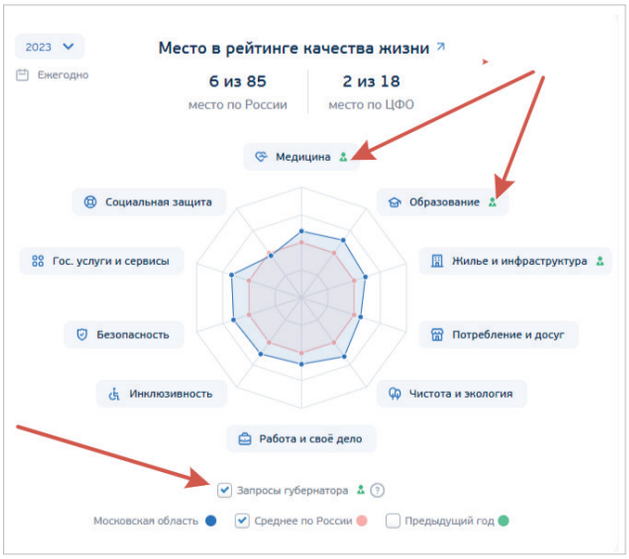
Фото: Freepik

Фото: Freepik









Вкладка «Общее. Рейтинг качества жизни». Детальная таблица РКЖ.

По клику на заголовок или название любой отраслевой категории графика-паутинки происходит переход к детальной таблице Рейтинга качества жизни. Данные в таблице отображаются за выбранный в год фильтре.

Таблица сгруппирована по отраслевой категории, каждая категория содержит элемент среды и входящие в него показатели.

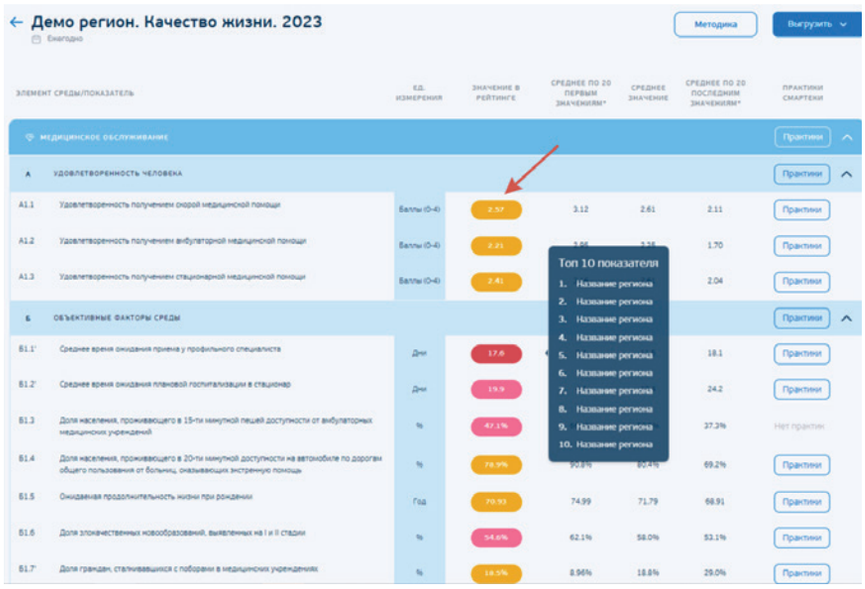
Вкладка «Общее. Рейтинг качества жизни». Детальная таблица РКЖ.

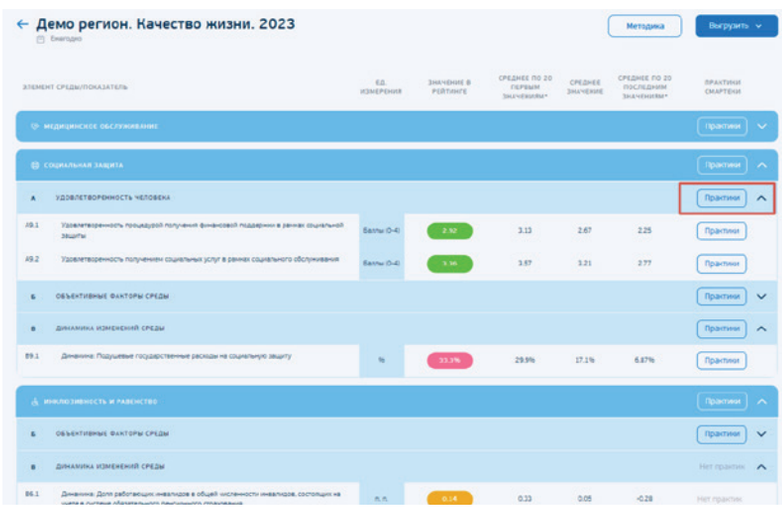
Детальная таблица (карточка) по рейтингу качества жизни сгруппирована по отраслевой категории, каждая категория содержит элемент среды и входящие в него показатели.

Значение в Рейтинге имеет цветовую индикацию. При наведении курсора появляется подсказка «Топ-10 показателей» со списком регионов, у которых наилучшие значения по данному показателю.

Карточку региона можно выгрузить в формате .pdf или .xls.

Также доступна для скачивания методика расчета Рейтинга.





Вкладка «Общее. Рейтинг качества жизни». Детальная таблица РКЖ. Практики «Смартеки».

В детальной таблице (карточка) по рейтингу качества жизни по отраслевым категориям есть возможность просмотра практик «Смартека» для каждого показателя рейтинга. При нажатии на кнопку «Практики» активируется окно со списком практик выбранного показателя.

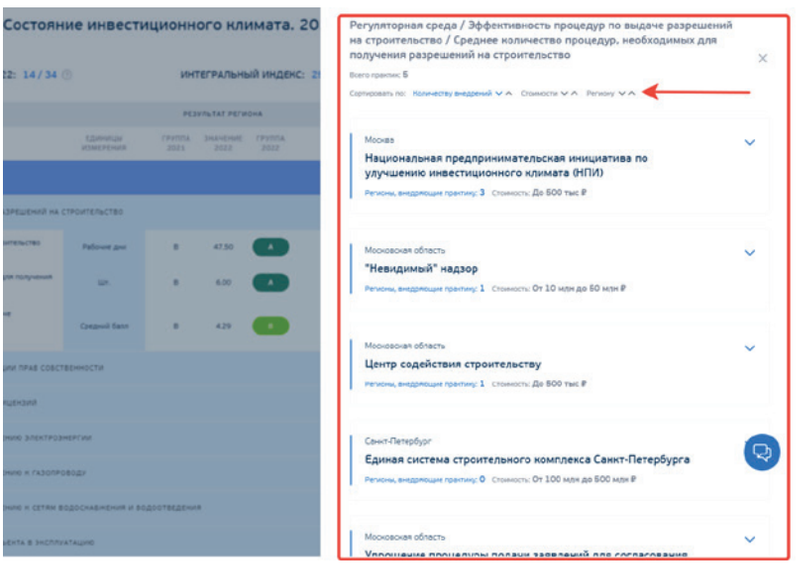
Можно отсортировать практики по количеству внедрений, стоимости, региону и тегам.

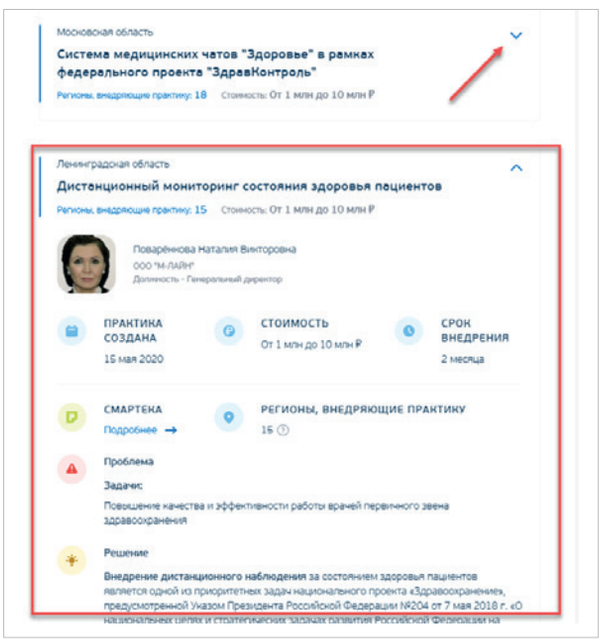
При наведении курсора на текст сортировки появляется подсказка с расшифровкой.

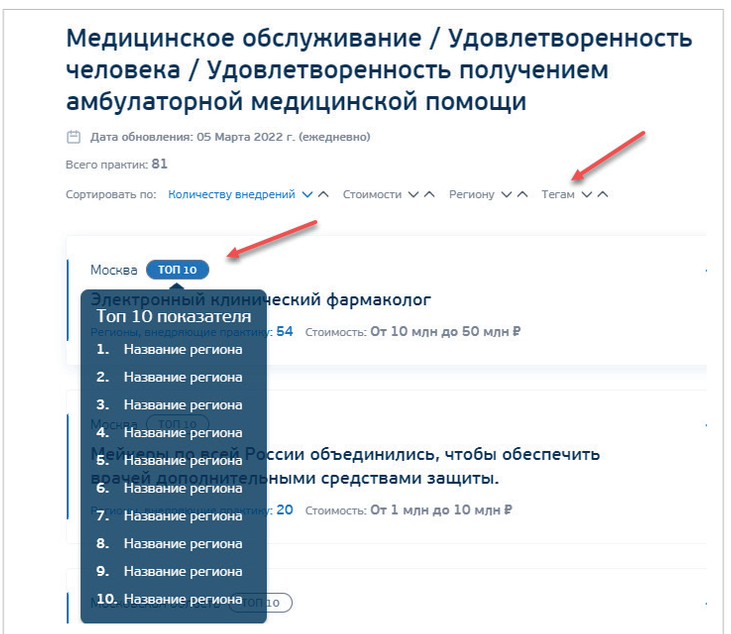
Можно отсортировать практики по количеству внедрений, стоимости, региону и тегам.

При наведении курсора на текст сортировки появляется подсказка с расшифровкой.

При нажатии на галочку рядом с названием практики открывается детальная информация о ней: ФИО автора, его должность, дата создания практики, стоимость и срок внедрения, список регионов, внедряющих практику, суть проблемы, решение, результат.







Вкладка «Общее. Рейтинг качества жизни». Детальная таблица РКЖ. Практики «Смартеки».

При нажатии на кнопку «Подробнее» происходит переход к данной практике на сайте «Смартека».

У практик, регион-автор которых находится в топе соответствующего показателя, есть тег «Топ-10», при наведении на который область меняет цвет на синий, появляется тултип «Топ-10 показателей» — список из десяти регионов, у которых наилучшие значения по данному показателю.

Фото: Freepik