



Руководство по поддержке сбора национальных данных по показателю ЦУР 16.6.2:

*Соотношение количества населения, удовлетворенного своим последним
опытом обслуживания государственными службами*

Центр ПРООН по вопросам управления в Осло

Содержание

1.	Введение.....	4
2.	Обоснование.....	4
3.	Соответствующие показатели	5
4.	Ключевые понятия и определения	6
5.	Для национальных статистических управлений (НСУ)	7
6.	Метод вычисления ЦУР 16.6.2.....	9
7.	Требования к деагрегированию ЦУР 16.6.2	10
8.	Дополнительные руководящие указания по заполнению информации, содержащейся в платформе для представления отчетности.....	13
9.	Справочные документы	14
Приложение 1: Модуль систем управления, используемый для измерения показателя ЦУР 16.6.2, как указано в вопроснике по реализации исследовательской инициативы ЦУР 16.....		15

Это Руководство будет периодически пересматриваться по мере дальнейшего уточнения показателя на основе методологических обсуждений, возможных новых рекомендуемых стандартов и национального опыта в измерении ЦУР 16.6.2.

Для получения помощи в сборе, обработке и вычислении данных по этому показателю или если у вас возникли вопросы относительно ввода данных ЦУР 16.6.2 через [Платформу для предоставления данных ПРООН по ЦУР 16](#), пожалуйста, свяжитесь с SDG16indicators@undp.org в [Центре ПРООН по вопросам управления в Осло](#).

1. Введение

Показатель 16.6.2 позволяет оценить уровень удовлетворенности последним опытом обслуживания государственными службами в трех областях: здравоохранение, образование и государственные услуги (т.е. услуги по получению выданных правительством документов, удостоверяющих личность, и услуги по гражданской регистрации таких жизненных событий, как рождение, вступление в брак и смерть). Показатель основан на исследовании с особым вниманием на опыте граждан, а не на общих представлениях, с целью оценить наличие и качество услуг, фактически предоставляемых респондентам, участвующим в исследовании.

Респондентам предлагается проанализировать свой последний опыт получения каждой услуги и дать оценку пяти «характеристикам» или стандартам конкретных услуг в области здравоохранения, образования и государственных услуг (таким, как доступ, доступность, качество услуг и т.д.). Последний вопрос респондентам оценивает их общий уровень удовлетворенности каждой услугой.

ПРООН перевела методологию измерения этого показателя в ряд вопросов, которые можно найти в модуле «**Исследование системы управления**» [Руководства](#) и [вопросника](#) по реализации исследовательской инициативы ЦУР 16. Дополнительную информацию по этому показателю можно найти в документах «[Метаданные](#)» и «[Краткое описание показателя](#)».

2. Обоснование

Правительства обязаны предоставлять широкий спектр государственных услуг, которые должны соответствовать ожиданиям их граждан с точки зрения доступа, чуткости и надежности/качества. В тех случаях, когда граждане не могут позволить себе некоторые основные услуги, когда их географический или электронный доступ к услугам и информации затруднен, или когда предоставляемые услуги не соответствуют их потребностям или имеют низкое качество, они, естественно, склонны сообщать о меньшей удовлетворенности не только этими услугами, но и государственными учреждениями и правительствами. В этой связи было показано, что опыт граждан в сфере государственных услуг первой линии оказывает влияние на их доверие к государственным учреждениям. Памятуя об этой тесной связи между предоставлением/исполнением услуг, удовлетворенностью граждан и общественным доверием, правительства все больше заинтересованы в лучшем понимании потребностей, опыта и предпочтений граждан, с тем чтобы иметь возможность предоставлять более целенаправленные услуги, в том числе для недостаточно обслуживаемых групп населения.

Оценка степени удовлетворенности государственными услугами является центральным элементом ориентированного на человека подхода к предоставлению услуг и важным итоговым показателем общих результатов деятельности правительства. Вместе с тем, хотя большое число стран имеют опыт оценки степени удовлетворенности граждан государственными услугами, существуют также значительные различия в том, как национальные статистические управления и правительственные учреждения в отдельных странах собирают данные в этой области, в частности, с точки зрения круга охватываемых услуг, конкретных характеристик рассматриваемых услуг, формулировок вопросов и форматов ответов. Такая вариабельность создает значительную проблему для сопоставления таких данных по странам.

Особое внимание ЦУР 16.6.2 уделяется международной отчетности по трем областям услуг: (1) здравоохранение, (2) образование и (3) государственные услуги. Речь идет об «услугах, имеющих

последствия», которые имеют важное значение для всех стран и как для сельского, так и для городского населения внутри стран. Они также относятся к числу наиболее общих областей обслуживания, охватываемых национальными исследованиями домашних хозяйств или граждан на предмет удовлетворенности государственными услугами.

3. Соответствующие показатели

Показатель ЦУР 16.6.2, который оценивали на основе опросов граждан, является важным дополнением к другим показателям ЦУР, оценивающим различные аспекты предоставления государственных услуг, которые опираются на административные источники, такие как ЦУР 3.8.1 об охвате основными медицинскими услугами¹ и ЦУР 4.а.1 о школьных учреждениях². Хотя эти показатели сфокусированы на характеристиках, аналогичных тем, которые оцениваются в рамках ЦУР 16.6.², таких как «доступность» и «качество объектов», они могут не отражать фактический опыт людей в образовательных учреждениях или медицинских услугах из-за методологических проблем сбора качественных данных из административных источников.

Среди показателей ЦУР, оценивающих различные аспекты предоставления государственных услуг, показатель 1.4.1, призванный оценить «соотношение количества населения, проживающего в домохозяйствах, имеющих доступ к основным услугам», имеет особое значение для показателя 16.6.2:

- С помощью показателя 1.4.1 оценивают «Доступ к базовым медицинским услугам», опираясь на доступные данные, представленные по показателю 3.7.1 ЦУР по доступу к репродуктивному здоровью (Соотношение количества женщин репродуктивного возраста (в возрасте 15-49 лет), которые удовлетворяют свои потребности в планировании семьи современными методами). Таким образом, показатель 16.6.2 обеспечивает важную дополнительную информацию путем (1) расширения сферы измерения с репродуктивного здоровья на «основные медицинские услуги», как определено на международном уровне, и (2) оценки пяти ключевых характеристик предоставления медицинских услуг, не оцененных в пункте 1.4.1, а именно: доступ, доступность, качество услуг, равное обращение для всех и отношение врача, и (3) использования данных исследования для измерения удовлетворенности людей медицинскими услугами на основе их последнего опыта.

- Показатель 1.4.1 также позволяет оценить «Доступ к базовому образованию», опираясь на доступные данные, представленные по показателю 4.1.1 ЦУР, касающемуся достижений в области образования (Процентная доля детей/молодежи: а) в классах 2/3; б) по окончании начальной школы; и с) по окончании младших классов средней школы, достигших по крайней мере минимального уровня квалификации по i) чтению и ii) математике). Таким образом, показатель 16.6.2 обеспечивает важную дополнительную информацию путем (1) оценки четырех ключевых характеристик предоставления образовательных услуг, не оцениваемых в соответствии с пунктом 1.4.1, а именно доступа, доступности, качества услуг и равного обращения для всех, и (2) использования данных обследования (ЦУР 4.1.1 использует тестовые оценки) для измерения удовлетворенности людей образовательными услугами на основе их непосредственного опыта использования таких услуг.

¹ 3.8.1 Охват основными медико-санитарными услугами (определяется как средний охват основными услугами, основанными на мерах вмешательства, которые включают репродуктивное здоровье, здоровье матерей, новорожденных и детей, инфекционные заболевания, неинфекционные заболевания и потенциал и доступ к услугам, среди населения в целом и населения, находящегося в наиболее неблагоприятном положении)

² 4.А.1 Соотношение количества школ, имеющих доступ к: а) электричеству; б) Интернету для педагогических целей; с) компьютерам для педагогических целей; d) адаптированной инфраструктуре и материалам для учащихся-инвалидов; e) базовой питьевой воде; f) базовым санитарно-техническим средствам для лиц одного пола; и g) базовым средствами для мытья рук (в соответствии с определениями показателей ВССГ)

Показатель 16.6.2 может также использоваться в дополнение к целевому показателю 10.2 ЦУР по содействию «социальной, экономической и политической интеграции всех, независимо от возраста, пола, инвалидности, расы, этнической принадлежности, происхождения, религии или экономического или иного статуса», который имеет только один показатель, измеряющий экономическую изоляцию (ЦУР 10.2.1 – Доля, которую составляют люди, средний доход которых находится ниже отметки 50%, в разбивке по возрасту, полу и инвалидам). Поэтому показатель 16.6.2 дает важную дополнительную информацию для оценки успехов в достижении этой цели путем предоставления данных о социальной интеграции.

Аналогичным образом, 16.6.2 также может быть использован в дополнение к задаче 10.3 ЦУР «Обеспечение равных возможностей и сокращение неравенства результатов, в том числе путем ликвидации дискриминационных законов, политики и практики и поощрения соответствующего законодательства, политики и действий в этом отношении», которая имеет только один показатель, измеряющий ощущаемую дискриминацию по различным признакам (ЦУР 10.3.1 Доля, которую составляет население, сообщившее, что лично чувствовали себя подвергнутыми дискриминации или преследованию в течение последних 12 месяцев на основании дискриминации, запрещенной международным правом по вопросам прав человека). Таким образом, показатель 16.6.2 предоставляет важную дополнительную информацию для оценки успехов в достижении этой цели, помогая определить, в какой области обслуживания наблюдается наибольшее число случаев дискриминации.

Наконец, ЦУР 16.6.2, в которой основное внимание уделяется «доступности», «равному обращению» и другим важным атрибутам государственных услуг, предоставляет важную дополнительную информацию для анализа результатов по ЦУР 16.5.1 «Соотношение количества лиц, которые хотя бы один раз контактировали с государственным должностным лицом, которые давали взятку государственному должностному лицу, или которых эти государственные должностные лица просили дать взятку в течение предыдущих 12 месяцев». Другими словами, люди могут прибегать к взяточничеству, когда качество предоставления государственных услуг слишком низкое, как показано в ЦУР 16.6.2.

4. Ключевые понятия и определения

Медицинские услуги: Вопросы, касающиеся услуг в области здравоохранения, сфокусированы на опыте респондентов (или ребенка в их домохозяйстве, который нуждался в лечении и сопровождался респондентом) в области первичной медико-санитарной помощи (за последние 12 месяцев), т.е. базовых медико-санитарных услуг, предоставляемых правительством/государственной поликлиникой или охваченных государственной системой здравоохранения. Сюда могут входить медицинские услуги, предоставляемые частными учреждениями, при условии, что такие услуги предоставляются бенефициарам по сниженной цене (или бесплатно) в рамках государственной системы здравоохранения. Респондентов, в частности, просят не включать в свои ответы информацию о каком-либо опыте, который они, возможно, имели в области оказания больничной или специализированной медицинской помощи (например, в случае хирургической операции) или стоматологической помощи и осмотра зубов (поскольку во многих странах стоматологическая помощь не охватывается финансируемыми государством системами здравоохранения).

В начале этого раздела основное внимание уделяется неудовлетворенным потребностям в медицинских услугах, когда мы спрашиваем респондента, были ли какие-либо конкретные случаи, когда они не получали медицинских услуг, когда они *действительно нуждались* в них. Для тех респондентов, которые колеблются в отношении определения «на самом деле», лицо, собирающее

данные, могло бы объяснить, что под этим мы подразумеваем состояние или чрезвычайную ситуацию, которые либо объективно, либо субъективно требовали какой-либо медицинской помощи или обследования, чтобы состояние исчезло или чтобы убедиться, что оно не ухудшилось, или чтобы убедиться, что оно не является серьезным. Любая из этих трех причин может рассматриваться как острая потребность в медицинской помощи. Мы не учитываем распространенные простуды и незначительные травмы, которые обычно проходят сами по себе. Однако, как всегда, субъективное суждение респондента должно определять ответ; например, обычная простуда в настоящее время может быть симптомом COVID-19, и медицинская помощь, как правило, требуется просто для того, чтобы установить различие между ними.

Вопросы, связанные с медицинским обслуживанием, сосредоточены на 1) доступности (в связи с географической близостью, задержкой в приеме, временем ожидания для посещения врача в день приема); 2) приемлемости по затратам; 3) качестве медицинских учреждений; 4) равном обращении со всеми; и 5) вежливости и лечении (отношение медицинского персонала).

Образовательные услуги: Вопросы, касающиеся услуг в области образования, касаются опыта респондентов в системе государственного школьного образования за последние 12 месяцев, т.е. Государственные школы определяются как «школы, за обучение в которых родители или опекуны ребенка, посещающего школу, не должны платить плату за обучение в частном порядке или крупные платежи; они являются школами, финансируемыми государством». Респондентов просят ответить отдельно по начальным и средним школам, если дети в их семье посещают школу на разных уровнях. Начальная школа должна иметь учебную программу, эквивалентную МСКО 1, в то время как средняя школа должна иметь учебную программу, эквивалентную МСКО 2 и 3.³ Вопросы, связанные с услугами в области образования, сосредоточены на 1) доступности (с упором на географическую близость); 2) приемлемости по затратам; 3) качестве учебных заведений; 4) равном обращении со всеми; и 5) эффективном предоставлении услуг (качестве преподавания).

Государственные услуги: Набор вопросов о государственных услугах сосредоточен исключительно на двух видах государственных услуг: 1) Услуги по получению государственных документов, удостоверяющих личность (например, национальных удостоверений личности, паспортов, водительских прав и карточек избирателей) и 2) услуги по гражданской регистрации таких жизненных событий, как рождение, вступление в брак и смерть. Особое внимание, которое уделяется этим двум видам услуг, обусловлено высокой частотой использования этих услуг. Атрибутивные вопросы, касающиеся государственных услуг, сосредоточены на 1) доступности; 2) приемлемости по затратам; 3) равном обращении со всеми; 4) эффективном предоставлении услуг (процесс предоставления услуг прост и понятен); и 5) своевременности.

5. Для национальных статистических управлений (НСУ)

Рекомендованную методологию для этого показателя можно найти в Исследовательской инициативе ЦУР 16 в рамках Модуля систем управления, который включает показатель 16.6.2 (Удовлетворенность государственными службами) и показатель 16.7.2 (Внешняя политическая эффективность). Для первого модуля ЦУР 16 «Системы управления» требуется, чтобы национальные партнеры по имплементации адаптировали его на национальном уровне следующим образом:

- (со ссылкой на вводный сегмент перед вопросом **SPS_H1**.) Национальным группам

³ UNESCO (n.d.). [Международная стандартная классификация образования \(МСКО\)](#).

исполнения предлагается использовать национальное название этого типа учреждений вместо буквального перевода «клиника общественного здравоохранения».

- (со ссылкой на вопрос **SPS_E1.**) Национальным группам исполнения рекомендуется пересмотреть возрастной диапазон (в настоящее время 5 - 18 лет в международном вопроснике источника), включив в него соответствующий возрастной диапазон, охватывающий начальное и среднее образование в стране.
- (со ссылкой на вопросы **SPS_G1, SPS_G5.**) Ожидается, что национальные партнеры по имплементации / НСУ адаптируют перечень выдаваемых правительствами документов, удостоверяющих личность, к своему национальному контексту и будут включать только те документы, которые используются в стране и в отношении которых гражданам фактически необходимо подавать заявления. Например, национальные удостоверения личности могут отсутствовать, или карточки избирателей могут быть просто отправлены по почте тому или иному лицу до голосования и т.д. В зависимости от национального контекста могут быть добавлены другие соответствующие документы, удостоверяющие личность, в том числе карточки постоянного жителя и карточки гражданства. В тех случаях, когда имеется соответствующая подгруппа мигрантов, в перечень документов должны включаться документы, относящиеся конкретно к этой группе (например, вид на жительство и т.д.).
- (со ссылкой на вопрос **SPS_G2.**) НСУ должны заменить слова «службы регистрации актов гражданского состояния или другие соответствующие учреждения» наименованием конкретного учреждения(учреждений), отвечающего (отвечающих) за выдачу таких документов, удостоверяющих личность, в стране.
- (со ссылкой на вопрос **SPS_G7.**) НСУ могут пропустить этот вопрос, если получение таких документов в их стране в онлайн режиме невозможно.

**Примечание.* НСУ рекомендуется отчитываться по ЦУР 16.6.2, хотя они, возможно, использовали альтернативную методологию сбора данных по ЦУР 16 или частично реализовали модуль системы управления ЦУР 16.

Помимо необходимых компонентов, вопросник по ЦУР 16 включает дополнительные необязательные вопросы об оценке неудовлетворенных потребностей во всех трех измерениях предоставления государственных услуг. НСУ не обязаны отчитываться по ненужным вопросам.

Копия Модуля систем управления ЦУР 16 – Показатель 16.6.2 находится в Приложении 1 с необходимыми вопросами, выделенными «*». Подотчетной организации рекомендуется пересмотреть этот модуль и проверить его на соответствие с ее вопросником. Если национальная методология и вопросник содержат отклонения от рекомендованной методологии и вопросника, просьба указать их в разделе метаданных платформы для предоставления данных, в пространстве, предусмотренном для *Других методологических примечаний/Отклонения*. Кроме того, мы предлагаем национальным подотчетным организациям загрузить свои вопросники, используемые для оценки этого показателя.

Для получения помощи в сборе, обработке и вычислении данных по этому показателю, или в случае возникновения вопросов относительно Модуля систем управления ЦУР 16, пожалуйста, свяжитесь с SDG16indicators@undp.org в [Центре управления ПРООН в Осло](#).

6. Метод вычисления ЦУР 16.6.2

Отчетность по ЦУР 16.6.2 должна представляться отдельно по каждой из трех областей обслуживания. (Примечание: вопросы образования могут относиться либо к начальному, либо к среднему образованию, и по двум уровням рекомендуется проводить отдельные расчеты результатов, в результате чего *фактически* создаются четыре сферы услуг). Вычисление включает в себя расчет и отчетность по следующим трем оценкам для каждой области обслуживания:

- 1) Доля респондентов, которые ответили положительно (т.е. «полностью согласны» или «согласны») на каждый из пяти вопросов, касающихся атрибутов;
- 2) Простое среднее число положительных ответов на пять атрибутивных вопросов в совокупности; и
- 3) Доля респондентов, которые говорят, что они удовлетворены (т.е. те, кто ответил «очень доволен» или «доволен») в вопросе об общей удовлетворенности.

Например:

Атрибуты медицинских услуг	Положительные ответы	Атрибуты начальных образовательных услуг	Положительные ответы	Атрибуты услуг среднего образования	Положительные ответы	Атрибуты государственных услуг	Положительные ответы
Доступность	50% респондентов «полностью согласны» или «согласны»	Доступность		Доступность		Доступность	
Приемлемость по затратам	60% респондентов «полностью согласны» или «согласны»	Приемлемость по затратам		Приемлемость по затратам		Приемлемость по затратам	
Качество учреждений	73% респондентов «полностью согласны» или «согласны»	Качество учреждений		Качество учреждений		Эффективный процесс предоставления услуг	
Равное обращение для всех	55% респондентов «полностью согласны» или «согласны»	Равное обращение для всех		Равное обращение для всех		Равное обращение для всех	
Вежливость и отношение (отношение медицинского персонала)	42% респондентов «полностью согласны» или «согласны»	Эффективное предоставление услуг (качество преподавания)		Эффективное предоставление услуг (качество преподавания)		Своевременность	
Средняя доля положительных ответов по атрибутам медицинских услуг	$(50+60+73+55+42)/5 = 56\%$	Средняя доля положительных ответов по атрибутам услуг начального образования		Средняя доля положительных ответов по атрибутам услуг среднего образования		Средняя доля положительных ответов по атрибутам государственных услуг	

Доля респондентов, удовлетворенных услугами здравоохранения в целом	(23% «очень доволен» + 37% «доволен») = 60%	Доля респондентов, удовлетворенных услугами начального образования в целом		Доля респондентов, удовлетворенных услугами среднего образования в целом		Доля респондентов, удовлетворенных государственными услугами в целом	
---	---	--	--	--	--	--	--

**Примечание.* Важно, чтобы НСУ четко указывали по каждому вопросу число респондентов, которые выбрали «не знаю» (НЗ), «не применимо» (НП) или «отказываются отвечать» (ОО), и исключали таких респондентов из расчета долей положительных ответов. Например, если 65 респондентов из 1000 респондентов ответили на первый вопрос, основанный на атрибутах, доля положительных ответов по этому атрибуту будет рассчитана из общего числа 935 респондентов, и в листе отчетности будет указано, что по этому конкретному вопросу 65 респондентов ответили НЗ/НП/ОО.

Глобальная отчетность

Хотя отчетность по всем элементам важна, государствам-членам настоятельно рекомендуется сообщать о средней доле положительных ответов по пяти атрибутивным вопросам; и о доле респондентов, которые говорят, что они удовлетворены общим вопросом об удовлетворенности, отдельно по каждой области обслуживания.

7. Требования к дезагрегированию ЦУР 16.6.2

Цель показателя 16.6.2 состоит в том, чтобы определить, насколько различается доступ к услугам и каково качество услуг в различных демографических группах. Эмпирический анализ для выявления наиболее сильных демографических детерминант удовлетворенности граждан государственными услугами показывает, что наиболее релевантными категориями дезагрегирования для показателя ЦУР 16.6.2 являются (1) доход, (2) пол и (3) место жительства (город/сельская местность и по административным регионам, например, по провинциям, штатам, районам и т.д.)

Как минимум, результаты по каждой из трех областей услуг, охватываемых этим показателем (здравоохранение, образование и государственные услуги), должны быть дезагрегированы по этим трем переменным:

- **Доход:** Квинтили поступлений (или расходов)
- **Пол:** Мужской/женский
- **Место жительства:** Проживающие в городских/сельских районах и/или проживающие в каком административном районе (провинция, штат, округ и т.д.)⁴

⁴ Исходя из предположения о том, что усилия по децентрализации направлены на распространение местных прав и обязанностей на всю территорию страны, показатель 16.6.2 может помочь выявить неравный доступ к услугам и различия в качестве услуг в различных населенных пунктах. Существует опасность того, что на основе национальных агрегированных показателей будут сделаны ошибочные выводы, которые не позволят выявить вариации на субнациональном уровне.

По мере возможности следует прилагать все усилия к тому, чтобы также дезагрегировать результаты по статусу инвалидности и по «соответствующим национальным группам населения»:

- **Статус нетрудоспособности:** «Инвалидность» – это общий термин, охватывающий долгосрочные физические, умственные, интеллектуальные или сенсорные нарушения, которые при взаимодействии с различными барьерами могут препятствовать полному и эффективному участию людей с ограниченными возможностями в жизни общества наравне с другими⁵. По возможности НСУ рекомендуется добавлять [краткий набор вопросов по инвалидности, разработанный Вашингтонской группой](#), в механизм исследования, используемый для управления набором 16.6.2, для дезагрегирования результатов по статусу инвалидности.
- **Национально значимые группы населения:** группы с особой этнической принадлежностью, языком, религией, статусом коренного населения, национальностью или другими характеристиками.⁶
- **Возраст:** Эмпирический анализ показывает, что статистически значимой связи между возрастом респондентов и уровнем удовлетворенности нет. Однако, если страны решат также дезагрегировать результаты по возрасту, рекомендуется следовать стандартам ООН для подготовки национальной демографической статистики с разбивкой по возрасту, используя следующие возрастные группы: (1) до 25 лет, (2) 25-34, (3) 35-44, (4) 45-54, (5) 55-64 и (6) 65 лет и старше.

Отчитывающимся учреждениям рекомендуется предоставить как можно больше информации при заполнении таблицы в [Платформе отчетности ПРООН по ЦУР 16](#), учитывая сложность дезагрегирования, необходимую для подсчета этого индикатора для каждой услуги. Пример таблицы медицинских услуг платформы отчетности ЦУР 16.6.2 и соответствующей таблицы доли положительных ответов выглядит следующим образом:

Генеральная Ассамблея Организации Объединенных Наций, Конвенция о правах инвалидов: резолюция / принята Генеральной Ассамблеей 24 января 2007 года, A/RES/61/106, доступна по ссылке:⁵
<http://www.refworld.org/docid/45f973632.html>

⁶ Население страны представляет собой мозаику различных групп населения, которые могут быть идентифицированы, в частности, по расовому, этническому, языковому, коренному или миграционному статусу, религиозной принадлежности или сексуальной ориентации. Для целей этого показателя особое внимание уделяется меньшинствам. *Группы меньшинств* – это группы, которые численно уступают остальному населению государства в недоминирующем положении, члены которых являются гражданами государства по этническим, религиозным или языковым признакам, отличающимся от остального населения, и демонстрируют, пусть даже имплицитно, чувство солидарности, направленное на сохранение их культуры, традиций, религии или языка. Хотя критерий гражданства, включенный в приведенное выше определение, часто ставился под сомнение, требование занимать недоминирующее положение остается важным (УВКПЧ, 2010 год). Сбор данных исследований с разбивкой по группам населения должен зависеть от законности сбора таких данных в конкретном национальном контексте и от тщательной оценки потенциальных рисков сбора таких данных для безопасности респондентов.

1. Healthcare services

	Accessibility ("It was easy to get to the place where you received healthcare services.")	Affordability ("Expenses for healthcare services were affordable to you/your household.")	Quality of facilities ("The healthcare facilities were clean and in good condition.")	Equal treatment for everyone ("All people are treated equally in receiving healthcare services in your area.")	Attitude/courtesy of healthcare staff ("The doctor or other healthcare staff you saw spent enough time with you [or your child] during the consultation.")	Simple average of positive responses for the five attribute questions combined
Total/National						
Male/Female						
Male						
Female						
Urban/Rural						
Urban						
Rural						
Income or expenditure quintiles						
Quintile 1						
Quintile 2						
Quintile 3						
Quintile 4						
Quintile 5						
Disability status						
Disabled						
Not disabled						
Nationally relevant population groups						
Population group A						
Population group B						
Population group C						
Age groups						
Below 25						
25-34						
35-44						
45-54						
55-64						
Over 65						

Share of respondents who say that overall, they are satisfied with the quality of healthcare services (i.e. 'very satisfied' or 'satisfied')	
Total/National	
Male/Female	
Male	
Female	
Urban/Rural	
Urban	
Rural	
Income or expenditure quintiles	
Quintile 1	
Quintile 2	
Quintile 3	
Quintile 4	
Quintile 5	
Disability status	
Disabled	
Not disabled	
Nationally relevant population groups	
Population group A	
Population group B	
Population group C	
Age groups	
Below 25	
25-34	
35-44	
45-54	
55-64	
Over 65	

8. [Дополнительные руководящие указания по заполнению информации, содержащейся в платформе для представления отчетности](#)

**Важно*

Взвешенные данные

Данные, введенные на [Платформе ПРООН для предоставления данных по ЦУР 16](#), должны быть взвешены с учетом следующего:

- Для предоставления взвешенных статистических данных по этническим группам, гражданству и миграционному происхождению необходимо не менее 25 лиц, чье мнение не считается существенным, и которые являются сторонами спора.
- На уровне стран следует определить этнические группы (А, В, С), происхождение мигрантов (А, В, С) и гражданство (А, В, С).
- Этнические группы не должны включать этнические группы, составляющие большинство

9. Справочные документы

ЦУР 16.6.2 Метаданные

<https://unstats.un.org/sdgs/metadata/?Text=&Goal=&Target=16.6>

ЦУР 16.6.2 Краткое описание индикатора

<https://www1.undp.org/content/oslo-governance-centre/en/home/library/sdg-16-appetizer-16-6-2.html>

Руководство по реализации исследовательской инициативы ЦУР 16

<https://www.undp.org/library/sdg16-survey-initiative-implementation-manual>

Вопросник: Вопросник по реализации исследовательской инициативы ЦУР 16

<https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2022-03/UNDP-SDG16-Survey-Initiative-Implementation-Questionnaire.pdf>

Приложение 1: Модуль систем управления, используемый для измерения показателя ЦУР 16.6.2, как указано в вопроснике по реализации исследовательской инициативы ЦУР 16

Источник: [Вопросник исследовательской инициативы ЦУР 16](#)

16.6.2 Соотношение количества населения, удовлетворенного своим последним опытом обслуживания государственными службами (SPS)

<<Задать все>> >

Я хотел(-а) бы задать Вам несколько вопросов о Вашем опыте получения *первичной медико-санитарной помощи*. Пожалуйста, исключите свой опыт обслуживания в сфере хирургии, стоматологии и осмотра зубов, и сосредоточьтесь только на услугах *первичной медико-санитарной помощи*, таких как услуги *государственной клиники*⁷ или государственного врача или медсестры. Эти впечатления могут быть личными или касаться ребенка младше 18 лет, находящегося на вашем попечении.

<<Задать все>> >

ВЕРСИЯ, ЕСЛИ SCR2_D < 2

SPS_H1A. Были ли за последние 12 месяцев (начиная с МЕСЯЦА ГОДА) случаи, когда Вы или ребенок, находящийся на Вашем попечении, действительно нуждались в медицинском осмотре или лечении?

<<Зачитайте, только один ответ> >

01 – Да, Вы сами

02 – Да, и Вы, и ребенок

03 – Да, только ребенок

04 – Нет, ни Вы, ни ребенок на Вашем попечении

98 – Затрудняюсь ответить –> ПЕРЕХОДИТЕ К SPS_H4.

99 – Предпочитаю не отвечать—> ПЕРЕХОДИТЕ К SPS_H4.

необходимый медицинский осмотр или лечение —> ПЕРЕХОДИТЕ К SPS_H4.

ВЕРСИЯ, ЕСЛИ SCR2_D = 2

SPS_H1B. Были ли случаи в течение последних 12 месяцев (начиная с МЕСЯЦА ГОДА), когда Вы действительно нуждались в медицинском осмотре или лечении?

<<Зачитайте, только один ответ> >

01 – Да

04 – Нет —> ПЕРЕХОДИТЕ К SPS_H4

98 – Затрудняюсь ответить –> ПЕРЕХОДИТЕ К SPS_H4.

99 – Предпочитаю не отвечать—> ПЕРЕХОДИТЕ К SPS_H4.

<<Задать вопрос, если SPS_H1A или SPS_H1B < 4>>

SPS_H2A. Проходили ли Вы медицинское обследование или лечение в государственных медицинских учреждениях, когда действительно нуждались в этом (например, в государственных клиниках или у врачей, медсестер, оказывающих первичную медицинскую помощь)?

<< Зачитайте, только один ответ >>

01 – Да, всегда

98 – Затрудняюсь ответить

⁷ Использовать конкретное название учреждений общественного здравоохранения, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в стране

02 – Нет, не всегда, но хотя бы один раз
03 – Нет, никогда

99 – Предпочитаю не отвечать

<<Задать вопрос, если SPS_H1 = 3> >

SPS_H2B. Проходил ли ребенок/дети, находящийся(-еся) на Вашем попечении, медицинское обследование или лечение, проводимое государственными службами здравоохранения (например, в государственных клиниках или у врачей, медсестер первичной медико-санитарной помощи) *всегда*, когда он/они действительно нуждались в этом?

<< Зачитайте, только один ответ

>>

01 – Да, всегда
02 – Нет, не всегда, но хотя бы один раз
03 – Нет, никогда

<<Задать вопрос, если SPS_H2A = 2,3 ИЛИ SPS_H2B = 2,3>>

SPS_H3. Какова основная причина того, что медицинское обследование или лечение в государственных медицинских учреждениях в последний раз не проводилось?

<<Зачитайте, только один ответ>>

- 01 – Неприемлемо по затратам (слишком дорого)
- 02 – Слишком длинный лист ожидания или время ожидания
- 03 – Слишком далеко добираться или нет транспортного средства, чтобы добраться туда
- 04 – Не знал(-а) ни одного хорошего врача или медицинского работника
- 05 – Не мог(-ла) потратить время из-за работы, ухода за детьми или по другим причинам
- 06 – Хотел(-а) подождать и посмотреть, не решится ли проблема сама по себе
- 07 – Страх перед врачами, больницами, осмотром или лечением
- 08 – Отсутствие чистоты в медицинском учреждении
- 09 – Медицинское учреждение не укомплектовано надлежащим образом или не имеет достаточного количества медикаментов
- 77 – Другие причины: _____

88 – Неиспользование услуг государственного здравоохранения для получения первичной медико-санитарной помощи (использование частной медицинской помощи, альтернативной медицины и т. д.)

98 – Затрудняюсь ответить

99 – Предпочитаю не отвечать

<< Задать все>>

ВЕРСИЯ, ЕСЛИ SCR2_D < 2

*** SPS_H4. (если заданы вопросы по дополнительному разделу Н1-Н3, добавить: Позвольте мне подтвердить:) Проходили ли Вы или ребенок, находящийся на Вашем попечении, медицинское обследование или лечение в учреждениях первичной медико-санитарной помощи (например, в государственных клиниках или у врачей, медсестер первичной медико-санитарной помощи) в <страна> по крайней мере один раз за последние 12 месяцев, то есть с <<МЕСЯЦ ГОД>>?**

<<Зачитайте, только один ответ>>

- 01 – Да, Вы сами
- 02 – Да, и Вы, и ребенок
- 03 – Да, только ребенок
- 04 – Нет, ни Вы, ни ребенок, находящийся на вашем попечении, не проходили медицинское обследование или лечение в этих местах за последние 12 месяцев —> ПЕРЕЙТИ К SPS_E1

98 – Затрудняюсь ответить —> ПЕРЕЙТИ К SPS_E1

99 – Предпочитаю не отвечать —> ПЕРЕЙТИ К SPS_E1

ВЕРСИЯ, ЕСЛИ SCR2_D = 2

*** SPS_H4. (если заданы вопросы по дополнительному разделу Н1-Н3, добавить: Позвольте мне подтвердить:) Проходили ли Вы медицинское обследование или лечение в учреждениях**

первичной медико-санитарной помощи (например, в государственных клиниках или у врачей, медсестер *первичной медико-санитарной помощи*) в <страна> по крайней мере один раз за последние 12 месяцев, то есть с <<МЕСЯЦ ГОД>>?

<<Зачитайте, только один ответ>>

01 – Да

04 – Нет → ПЕРЕЙТИ К SPS_E1 (Нет →
ПЕРЕЙТИ К SPS_E1)

98 – Затрудняюсь ответить –> SKIP TO

SPS_E1 (Не знаю → ПЕРЕЙТИ К SPS_E1)

99 – Предпочитаю не отвечать → ПЕРЕЙТИ
К SPS_E1

*** SPS_H5.**

<< Задать вопрос, если, SPS_H4<3 >>

Теперь я хочу задать Вам несколько вопросов о том, *когда Вы в последний раз* проходили медицинское обследование или лечение *в государственных медицинских учреждениях за последние 12 месяцев.*

<< Задать вопрос, если, SPS_H4=3 >>

Теперь я хочу задать Вам несколько вопросов о том, *когда в последний раз* Ваш ребенок проходил медицинское обследование или лечение *в государственных медицинских учреждениях за последние 12 месяцев.*

<< Задать вопрос, если, SPS_H4<4 >>

Если говорить об этом последнем опыте, насколько Вы согласны со следующими утверждениями:

<<Зачитайте вопросы и категории ответов, по одному ответу в строке> >

		Абсолютно согласен (-на)	Согласен (-на)	Не согласен (-на)	Абсолютно не согласен (-на)	DK	REF
A	До места получения медицинских услуг легко добираться.	3	2	1	0	98	99
B	Расходы на медицинское обслуживание приемлемы для Вас/Вашей семьи.	3	2	1	0	98	99
C	Медицинские учреждения были чистыми и в хорошем состоянии.	3	2	1	0	98	99
D	При предоставлении медицинских услуг в Вашем регионе ко всем людям относятся одинаково.	3	2	1	0	98	99
E	Врач или другой медицинский сотрудник, с которым Вы общались, во время консультации уделил Вам [или Вашему ребенку] достаточно времени.	3	2	1	0	98	99

*** SPS_H6.**

<< Задать вопрос, если, SPS_H4<3 >>

A. В целом, насколько Вы были удовлетворены или недовольны качеством первичной медико-санитарной помощи, которую Вы получали во время последней консультации?

<< Задать вопрос, если SPS_H 4=3 >>

B. В целом, насколько Вы были удовлетворены или недовольны качеством первичной медико-санитарной помощи, оказанной ребенку во время Вашей последней консультации?

03 – Очень доволен(-на)

98 – Затрудняюсь ответить

02 – Удовлетворен (-а)

99 – Предпочитаю не отвечать

01 – Неудовлетворен (-а)

00 – Очень неудовлетворен (-а)

<< Задать вопрос, если SCR2_D = 1, в противном случае перейдите к SPS_G1 >>

* SPS_E1. Следующие несколько вопросов сосредоточены на Вашем опыте обслуживания в системе начального и среднего государственного образования. Под этим я подразумеваю школы, которые финансируются государством. Есть ли у Вас дети в возрасте от 5 до 18 лет⁸?

- | | |
|------------------------------|---|
| 01 – Да, более одного | 98 – Затрудняюсь ответить –> ПЕРЕЙТИ К SPS_G1 |
| 02 – Да, только один | 99 – Предпочитаю не отвечать—> ПЕРЕЙТИ К SPS_G1 |
| 03 – Нет—> ПЕРЕЙТИ К SPS_G1. | |

<< Задать вопрос, если SPS_E1 = 2 >>

SPS_E2A. Регулярно ли Ваш ребенок посещает *государственную* начальную или среднюю школу?

- | | |
|---|---|
| 01 – Да, начальную школу ⁹ | 98 – Затрудняюсь ответить —> ПЕРЕЙТИ К СЛЕДУЮЩЕМУ СЕГМЕНТУ |
| 02 – Да, среднюю школу ¹⁰ | 99 – Предпочитаю не отвечать —> ПЕРЕЙТИ К СЛЕДУЮЩЕМУ СЕГМЕНТУ |
| 04 – Нет —> ПЕРЕЙТИ К СЛЕДУЮЩЕМУ СЕГМЕНТУ | |

<< Задать вопрос, если SPS_E1 = 01 >>

SPS_E2B. Регулярно ли все дети посещают *государственные* начальные или средние школы?

- | | |
|--|---|
| 01 – Да, начальную школу | 98 – Затрудняюсь ответить —> ПЕРЕЙТИ К СЛЕДУЮЩЕМУ СЕГМЕНТУ |
| 02 – Да, среднюю школу | 99 – Предпочитаю не отвечать —> ПЕРЕЙТИ К СЛЕДУЮЩЕМУ СЕГМЕНТУ |
| 03 – Да, некоторые посещают начальную, некоторые среднюю школу | |
| 04 – Нет | |

<< Задать вопрос, если SPS_E2A = 04 или SPS_E2B = 04 >>

SPS_E3A. Какова *основная* причина, по которой этот ребенок/некоторые дети, находящиеся на Вашем попечении, не посещают регулярно государственную школу?

<<Зачитайте, только один ответ>>

- 01 – Не может позволить себе расходы, связанные со школой (административные сборы, книги, форма, транспорт и т.д.)
- 02 – Ближайшая школа находится слишком далеко и/или транспорт недоступен
- 03 – Школьные помещения находятся в плохом состоянии
- 04 – Школа и ее территория небезопасны
- 05 – Учителя и другие сотрудники школы не относятся к детям с уважением
- 06 – Учителя неэффективны/недостаточно подготовлены
- 07 – Учителя часто отсутствуют
- 08 – Ребенок/дети должны оставаться дома, чтобы помочь с домашней работой/фермой/другой работой
- 09 – Отсутствие учебных программ, учитывающих культурные или религиозные особенности
- 10 – Школа не оборудована для детей с особыми

⁸ Пересмотреть возрастной диапазон (от 5 до 18 лет), включив в него соответствующий возрастной диапазон, охватывающий начальное и среднее образование в стране.

⁹ Учебная программа в начальной школе должна быть эквивалентна МСКО 1

¹⁰ Учебная программа в средней школе должна быть эквивалентна минимум МСКО 2 и 3

потребностями в обучении

77 – Другие причины: _____

98 – Затрудняюсь ответить

99 – Предпочитаю не отвечать

<< Задать вопрос, если SPS_E2A = 04 или SPS_E2B = 04 >>

SPS_E3B. Какое образование получают находящиеся на Вашем попечении дети, не посещающие регулярно государственные школы?

<<Зачитать, допускаются несколько

ответов>> 01 – Они посещают частную школу

02 – Они учились на дому

03 – Они получают образование, но не в официальной структуре (посещают занятия по ликвидации неграмотности среди молодежи и обучению детей, не посещающих школу, или другие программы).

04 – Они не получают официальное образование (занимаются дома или в другом месте, у них есть собственные дети и т. д.)

98 – Затрудняюсь ответить

99 – Предпочитаю не отвечать

<< Задать вопрос, если SPS_E2B = 04 >>

*** SPS_E4. Вы сообщили, что не все дети ходят в государственные школы. Есть ли у Вас дети, которые регулярно посещают государственные начальные или средние школы?**

<<Зачитайте, только один ответ>>

01 – Да, начальную школу

02 – Да, среднюю школу

03 – Да, оба варианта

04 – Нет —> ПЕРЕЙТИ К

СЛЕДУЮЩЕМУ СЕГМЕНТУ

98 – Затрудняюсь ответить —> ПЕРЕЙТИ К
СЛЕДУЮЩЕМУ СЕГМЕНТУ

99 – Предпочитаю не отвечать —> ПЕРЕЙТИ К
СЛЕДУЮЩЕМУ СЕГМЕНТУ

<< Спросите, посещают ли дети государственную начальную школу, на основе SPS_E2A-B, SPS_E4 >>

*** SPS_E5_1. Рассматривая государственную начальную школу для детей, которые находятся на Вашем попечении (старший ребенок, если дети посещают различные государственные начальные школы), насколько Вы согласны со следующими утверждениями?**

<<Зачитайте вопросы и категории ответов, по одному ответу в строке>>

		Абсолютно согласен (-на)	Согласен (-на)	Не согласен (-на)	Абсолютно не согласен (-на)	DK	Ссылка
A	До школы можно добраться на общественном или частном транспорте или пешком менее чем за 30 минут и без каких-либо трудностей.	3	2	1	0	98	99
B	Расходы, связанные со школой (включая административные сборы, книги, форму и транспорт), приемлемы для Вас/Вашей семьи.	3	2	1	0	98	99
C	Школьные помещения находятся в хорошем состоянии.	3	2	1	0	98	99

D	Равное обращение ко всем детям в школе, посещаемой ребенком/детьми из Вашей семьи, включая поступление в эти школы.	3	2	1	0	98	99
E	Хороший уровень преподавания.	3	2	1	0	98	99

<< Спросите, посещают ли дети государственную среднюю школу, на основе SPS_E2A-B, SPS_E4 >>

*** SPS_E5_2. (И) Рассматривая государственную среднюю школу для детей, которые находятся на Вашем попечении (старший ребенок, если дети посещают различные государственные средние школы), насколько Вы согласны со следующими утверждениями?**

<<Зачитайте вопросы и категории ответов, по одному ответу в строке>>

		Абсолютно согласен (-на)	Согласен (-на)	Не согласен (-на)	Абсолютно не согласен (-на)	DK	Ссылка
A	До школы можно добраться на общественном или частном транспорте или пешком менее чем за 30 минут и без каких-либо трудностей.	3	2	1	0	98	99
B	Расходы, связанные со школой (включая административные сборы, книги, форму и транспорт), приемлемы для Вас/Вашей семьи.	3	2	1	0	98	99
C	Школьные помещения находятся в хорошем состоянии.	3	2	1	0	98	99
D	Равное обращение ко всем детям в школе, посещаемой ребенком/детьми из Вашей семьи, включая поступление в эти школы.	3	2	1	0	98	99
E	Хороший уровень преподавания.	3	2	1	0	98	99

<< Спросите, посещают ли дети государственную начальную школу, на основе SPS_E2A-B, SPS_E4 >>

*** SPS_E6_1. В целом, насколько Вы удовлетворены или недовольны качеством образовательных услуг, предоставляемых начальной государственной школой, в которой обучается ребенок/дети, находящиеся на Вашем попечении (старший ребенок, если дети посещают различные государственные начальные школы)?**

03 – Очень доволен(-на)

98 – Затрудняюсь ответить

02 – Удовлетворен (-а)

99 – Предпочитаю не отвечать

01 – Неудовлетворен (-а)

00 – Очень неудовлетворен (-а)

<< Спросите, посещают ли дети государственную среднюю школу, на основе SPS_E2A-B, SPS_E4 >>

*** SPS_E6_2. В целом, насколько Вы удовлетворены или недовольны качеством образовательных услуг, предоставляемых средней государственной школой, посещаемой ребенком/детьми, находящимися на Вашем попечении (старший ребенок, если дети посещают различные государственные начальные школы)?**

03 – Очень доволен(-на)

98 – Затрудняюсь ответить

02 – Удовлетворен (-а)

99 – Предпочитаю не отвечать

01 – Неудовлетворен (-а)

00 – Очень неудовлетворен (-а)

<< Задать все >>

* SPS_G1. Я хотел(-ла) б задать Вам несколько вопросов о государственных службах в [название страны]. В течение последних 12 месяцев возникала ли у Вас необходимость получить или продлить выданное государством удостоверение личности, например национальное удостоверение личности, паспорт, водительские права, удостоверение избирателя или свидетельство о рождении, смерти, браке или разводе¹¹?

01 – Да

02 – Нет —> ПЕРЕЙТИ К

СЛЕДУЮЩЕМУ МОДУЛЮ

98 – Затрудняюсь ответить —> ПЕРЕЙТИ К

СЛЕДУЮЩЕМУ МОДУЛЮ

99 – Предпочитаю не отвечать —> ПЕРЕЙТИ К

СЛЕДУЮЩЕМУ МОДУЛЮ

<< Задать вопрос, если SPS_G1 = 01 >>

SPS_G2. *Пытались* ли Вы получить *все* необходимые документы в службах регистрации актов гражданского состояния или в других соответствующих учреждениях¹²?

01 – Да, все

02 – Нет, не все

98 – Затрудняюсь ответить

99 – Предпочитаю не отвечать

<< Задать вопрос, если SPS_G2 = 02 >>

SPS_G3. Пожалуйста, укажите документы, которые Вам нужны, но которые Вы *не* пытались получить

<< Прочитайте список, предложите вариант «другое», если респондент отказывается указать «не перечислено» >>

		перечислено	не перечислено
A.	Национальное удостоверение личности	1	0
B.	Паспорт	1	0
C.	Водительские права	1	0
D.	Карточка избирателя	1	0
E.	Свидетельство о рождении, смерти, браке или разводе	1	0
X.	Другое, указать в:	1	0

<< Задать вопрос, если SPS_G2 = 02 >>

SPS_G4. Какова *основная причина*, по которой Вы не пытались получить такой документ(ы) в службах записи актов гражданского состояния или других соответствующих органах?

<<Зачитайте, только один ответ> >

01 – Не могу себе позволить (административные сборы слишком высокие)

¹¹ НСУ следует адаптировать перечень выдаваемых правительством документов, удостоверяющих личность, к своему национальному контексту и включать в него только те документы, которые используются в стране и в отношении которых гражданам фактически необходимо подавать заявления. Например, национальные удостоверения личности могут отсутствовать, или карточки избирателей могут быть просто отправлены по почте тому или иному лицу до голосования и т.д. В зависимости от национального контекста могут быть добавлены другие соответствующие документы, удостоверяющие личность, в том числе карточки постоянного жителя и карточки гражданства. В тех случаях, когда имеется соответствующая субпопуляция мигрантов, в перечень документов должны включаться документы, относящиеся конкретно к этой группе (например, вид на жительство и т.д.)

¹² НСУ должны заменить слова «службы регистрации актов гражданского состояния или другие соответствующие учреждения» наименованием конкретного учреждения(учреждений), отвечающего (отвечающих) за выдачу таких документов, удостоверяющих личность, в стране.

- 02 – Слишком трудно получить доступ к «пункту обслуживания» (офис, номер телефона, веб-сайт)
- 03 – Персонал относится к людям неуважительно
- 04 – Слишком сложный процесс оформления и получения таких документов
- 05 – Процесс получения необходимых документов занимает слишком много времени
- 77 – Другие причины: _____
- 98 – Затрудняюсь ответить
- 99 – Предпочитаю не отвечать

<< Задать вопрос, если SPS_G1 = 01 >>

* SPS_G5. Позвольте мне подтвердить, пытались ли Вы получить или продлить за ¹³за последние 12 месяцев, начиная с <<МЕСЯЦ ГОД>>, удостоверение личности государственного образца, такое как национальное удостоверение личности, паспорт, водительские права, удостоверение избирателя или свидетельство о рождении, смерти, браке или разводе?

<< Только один ответ >>

- | | |
|---|---|
| 01 – Да | 98 – Затрудняюсь ответить —> ПЕРЕЙТИ К СЛЕДУЮЩЕМУ МОДУЛЮ |
| 02 – Нет —> ПЕРЕЙТИ К СЛЕДУЮЩЕМУ МОДУЛЮ | 99 – Предпочитаю не отвечать —> ПЕРЕЙТИ К СЛЕДУЮЩЕМУ МОДУЛЮ |

<< Задать вопрос, если SPS_G5 = 1 >>

* SPS_G6. Теперь я хотел(-ла) бы задать Вам несколько вопросов о том, когда Вы в последний раз пытались получить такой документ за период последних 12 месяцев. Скажите, пожалуйста, какой последний документ Вы пытались получить:

<< Зачитайте, только один ответ >>

- | | |
|---|---|
| 01 – национальное удостоверение личности | 77 – другой документ |
| 02 – паспорт | 98 – Затрудняюсь ответить —> ПЕРЕЙТИ К СЛЕДУЮЩЕМУ МОДУЛЮ |
| 03 – водительские права | 99 – Предпочитаю не отвечать —> ПЕРЕЙТИ К СЛЕДУЮЩЕМУ МОДУЛЮ |
| 04 – карточка избирателя | |
| 05 – свидетельство о рождении, смерти, брак или разводе | |

<< Задать вопрос, если SPS_G6 < 98 >>

SPS_G7. Подавали ли Вы заявление онлайн на получение этого документа?¹⁵

15 НСУ могут пропустить этот вопрос, если получение таких документов в их стране в онлайн режиме невозможно.

- | | |
|----------|------------------------------|
| 01 – Да | 98 – Затрудняюсь ответить |
| 02 – Нет | 99 – Предпочитаю не отвечать |

¹³ НСУ следует адаптировать перечень выдаваемых правительством документов, удостоверяющих личность, к своему национальному контексту и включать только те документы, которые используются в стране и в отношении которых гражданам фактически необходимо подавать заявления. Например, национальные удостоверения личности могут отсутствовать, или карточки избирателей могут быть просто отправлены по почте тому или иному лицу до голосования и т. д. В зависимости от национального контекста могут быть добавлены другие соответствующие документы, удостоверяющие личность, в том числе карточки постоянного жителя и карточки гражданства. В тех случаях, когда имеется соответствующая субпопуляция мигрантов, в перечень документов должны включаться документы, относящиеся конкретно к этой группе (например, вид на жительство и т. д.)

<< Задать вопрос, если SPS_G6 < 98 >>

*** SPS_G8. Вспоминая свой последний раз, когда Вы пытались получить << наименование документа, названного респондентом в SPS_G6 >>, насколько Вы согласны со следующими утверждениями?**

<<Зачитайте вопросы и категории ответов, по одному ответу в строке>>

		Абсолютно согласен (-на)	Согласен (-на)	Не согласен (-на)	Абсолютно не согласен (-на)	DK	Ссылка
A	Офис, веб-сайт или номер телефона были легко доступны.	3	2	1	0	98	99
B	Сумма платежа, которую Вы должны были заплатить за документ или сертификат, была приемлемой для Вас/Вашей семьи. <<код 3, если бесплатно>>	3	2	1	0	98	99
C	Простой и понятный процесс подачи заявления и получения документа или сертификата.	3	2	1	0	98	99
D	При предоставлении государственных услуг в Вашем регионе ко всем людям относятся одинаково.	3	2	1	0	98	99
E	Приемлемое время ожидания для получения документа или сертификата.	3	2	1	0	98	99

<< Задать вопрос, если SPS_G5 = 1 >>

*** SPS_G8. В целом, насколько Вы были удовлетворены или недовольны качеством государственных услуг, которые Вы получили по этому случаю, то есть когда Вы пытались получить << наименование документа, названного респондентом в SPS_G6 >> за последние 12 месяцев?**

03 – Очень доволен(-на)

02 – Удовлетворен (-а)

01 – Неудовлетворен (-а)

00 – Очень неудовлетворен (-а)

98 – Затрудняюсь ответить

99 – Предпочитаю не отвечать