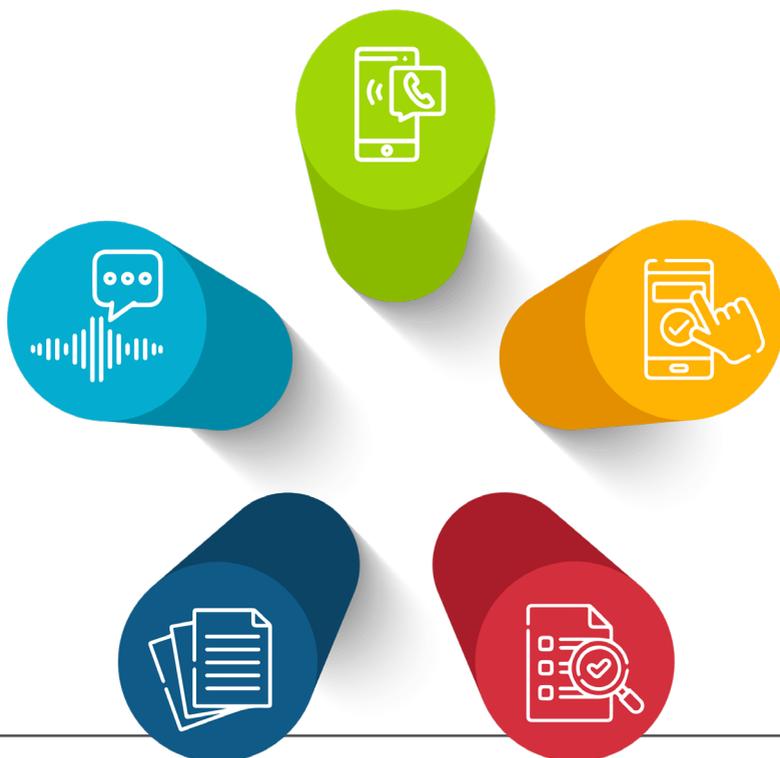


# НСИ: МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ В РАМКАХ САМООБСЛЕДОВАНИЯ И МОНИТОРИНГА

**ЦСИ**  
ЦЕНТР СТРАТЕГИЧЕСКИХ  
ИССЛЕДОВАНИЙ  
ПРИ ГЛАВЕ  
РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)





Настоящие методические рекомендации подготовлены для организации социологических исследований в рамках самообследования и систематического мониторинга процесса оказания социальных услуг и формирования образа результата, который должен быть достигнут в ходе внедрения НСИ в пилотных учреждениях Республики Саха (Якутия). Включают в себя порядок определения единых критериев формирования выборочной совокупности и алгоритм организации социологических исследований.

## Цель и задачи исследования:

Цель – выявление и систематический мониторинг показателей удовлетворенности эффективностью оказания социальных услуг.

## Задачи исследования:

- Оценка общей клиентской удовлетворенности от взаимодействия со сферой в целом;
- Анализ возникновения и развития жизненных ситуаций, фокусировка на желаемых путях их разрешения;
- Оценка клиентской удовлетворенности от получения услуги в конкретном учреждении в рамках жизненной ситуации;
- Оценка качества внутренней среды, поиск инсайтов, анализ основных проблем и возможных путей их решения.

## Объект и предмет исследования:

Объектом данного исследования выступают социальные услуги, полученные населением республики в рамках отобранной жизненной ситуации. **Предмет исследования** – качество предоставления социальных услуг.



## САМООБСЛЕДОВАНИЕ И МОНИТОРИНГ: В ЧЕМ ОТЛИЧИЕ?

Самообследование и дальнейший мониторинг проводятся внутри региона непосредственно пилотными учреждениями и ответственными ИОГВ под координацией регионального сервисного уполномоченного НСИ (далее – РСУ) – Центра стратегических исследований при Главе РС(Я).

# САМООБСЛЕДОВАНИЕ

– это определение исходного (стартового) состояния удовлетворенности людей получением социальных услуг и причин неудовлетворённости по каждой выбранной жизненной ситуации. Цель – единократная первичная конкретизация проблем существующего положения при получении и предоставлении социальных услуг и выявления их первопричин непосредственно на местах их предоставления.

Самообследование **проводится один раз на начальном этапе работы по жизненной ситуации** при внедрении НСИ. При этом могут быть использованы 5 видов исследований:

1. Телефонный опрос по репрезентативной выборке

2. Анализ социальных медиа

3. Анкетный опрос методом экзит-полл

4. Наблюдение по формализованному бланку

5. Серия экспертных интервью



# МОНИТОРИНГ

– это повторные ежеквартальные замеры целевого образа результата внедрения НСИ и целевых значений показателей удовлетворенности пользователей. Цель – выявление и анализ динамики изменения показателей удовлетворенности по каждой выбранной жизненной ситуации.

Мониторинг **проводится ежеквартально после проведения самообследования** и включает в себя 3 вида исследований:

1. Анкетный опрос методом экзит-полл

2. Наблюдение по формализованному бланку

3. Серия экспертных интервью



**ВАЖНО:** При проведении самообследования необходимо понимать важность предоставления объективных (не завышенных и не заниженных) данных, так как при дальнейшем мониторинге ежеквартально будет фиксироваться изменение (динамика) основных показателей удовлетворенности пользователей.



# 1/ ТЕЛЕФОННЫЙ ОПРОС ПО РЕПРЕЗЕНТАТИВНОЙ ВЫБОРКЕ

Телефонные опросы населения Якутии проводятся в рамках этапа самообследования с целью выявления общей ситуации в республике в каждой из четырех сфер, охваченных НСИ (треков): здравоохранение, трудоустройство, социальная защита, образование. Таким образом, речь идет о 4 телефонных опросах, целью которых является выявление и анализ основных проблем в сфере и оценки общей клиентской удовлетворенности от взаимодействия со сферой в целом.

## О МЕТОДЕ/РЕКОМЕНДАЦИИ:

Опрос проводится через систему CATI под руководством РСУ. Система обеспечивает полную автоматизацию процесса: обработку списка респондентов, мгновенный набор телефонных номеров, фиксирование результатов звонка и заполнение анкет.



**CATI**  
(Computer Assisted Telephone Interview)

Репрезентативная выборка для телефонного опроса Республики Саха (Якутия) составляет 1000 респондентов по каждому треку. В исследовании будет использована многоступенчатая типологическая квотная выборка (место жительства – Якутск – город/пгт – село, пол, возраст).

**Итоговый дизайн выборки телефонного опроса населения РС(Я) должна выглядеть следующим образом:**

### Возрастно-половое распределение

	Мужчины	Женщины
18-30	127	120
31-45	164	159
46-60	123	138
61 и старше	64	105
Итого	478	522

### Распределение по типу населенных пунктов

	Процент	Выборка
Якутск	35	350
Города и ПГТ	31	310
Села	34	340



## РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЗАДАЧ

Ответственными за проведение телефонных опросов в Республике Саха (Якутия) являются:

- **по треку «Здравоохранение»** – Министерство здравоохранения РС(Я);
- **по треку «Трудоустройство»** – Государственный комитет Республики Саха (Якутия) по занятости населения;
- **по треку «Социальная защита»** – Министерство труда и социальной защиты Республики Саха (Якутия);
- **по треку «Образование»** – Министерство образования и науки Республики Саха (Якутия).

## ОТВЕТСТВЕННЫЕ ИОГВ ОБЕСПЕЧИВАЮТ:

- наиболее полные телефонные базы получателей услуг в обезличенном формате по изучаемым направлениям – не менее 20 000 телефонных номеров, форма – согласно Приложению №1;
- привлечение интервьюеров-операторов – по 10 человек для каждого телефонного опроса.

## PCY ОБЕСПЕЧИВАЕТ:

- инструктаж интервьюеров-операторов;
- разработку инструментария исследования – анкеты, выборки;
- настройку САП-системы, техническое оснащение планшетами для проведения опросов;



- подготовку рабочих мест для операторов (телефонные опросы проводятся в здании Центра стратегических исследований при Главе РС(Я));
- контроль качества работы интервьюеров-операторов;
- обработку итоговых первичных данных.

## АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ:

- Ответственный ИОГВ предоставляет РСУ телефонные базы получателей услуг в обезличенном формате – согласно Приложению 1;
- Ответственный ИОГВ предоставляет РСУ список интервьюеров-операторов с указанием номеров сотовых телефонов;
- РСУ разрабатывает инструментарий (проекты анкеты, выборки) и согласовывает его с ответственным ИОГВ;
- РСУ настраивает CATI-систему по согласованному инструментарию, загружает полученную телефонную базу;
- РСУ проводит инструктаж интервьюеров-оператор по проведению телефонного интервью с помощью CATI-системы;
- Интервьюеры-операторы проводят телефонный опрос, РСУ контролирует качество работы;
- РСУ верифицирует и обрабатывает полученные данные;
- РСУ направляет обработанные данные в ответственный ИОГВ для подготовки проекта Дорожной карты мероприятий, направленных на улучшение оказываемых социальных услуг, а также повышение удовлетворенности пользователей в ходе прохождения жизненной ситуации.



## 2/ АНАЛИЗ СОЦИАЛЬНЫХ МЕДИА И ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Анализ социальных медиа и обратной связи по жизненным ситуациям проводится в рамках самообследования с целью выявления причин возникновения и развития проблем, возникающих у населения при решении жизненных ситуаций, фокусировки на желаемых путях их разрешения.



Ответственными за анализ социальных медиа и обратной связи в Республике Саха (Якутия) являются Центр управления регионом (ЦУР) и РСУ.

### ЦУР ОБЕСПЕЧИВАЕТ:

- массив ретроспективных данных (комментарии пользователей, отзывы и пр.) за 2021 год, отсортированный в разрезе по сферам «Здравоохранение», «Трудоустройство», «Социальная защита», «Образование».
- массив обращений населения по площадке обратной связи за 2021 год, отсортированный в разрезе по сферам «Здравоохранение», «Трудоустройство», «Социальная защита», «Образование».

### РСУ ОБЕСПЕЧИВАЕТ:

- анализ представленных ЦУР данных.



## АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ:

- ЦУР проводит обработку и подготовку массива ретроспективных данных за 2021 год, в том числе сортировку по 4 трекам;
- ЦУР направляет обработанный массив данных РСУ;
- РСУ проводит тегирование и анализ полученного массива данных.
- РСУ направляет обработанные данные в ответственный ИОГВ для подготовки проекта Дорожной карты мероприятий, направленных на улучшение оказываемых социальных услуг, а также повышение удовлетворенности пользователей в ходе прохождения жизненной ситуации.

## 3 / АНКЕТНЫЙ ОПРОС МЕТОДОМ ЭКЗИТ-ПОЛЛ

**Анкетные опросы клиентов пилотных учреждений проводятся в рамках самообследования и последующего мониторинга с целью выявления уровня удовлетворенности предоставляемыми услугами в рамках одной жизненной ситуации.**

### О МЕТОДЕ/РЕКОМЕНДАЦИИ:

**Анкетный опрос** – наиболее распространенный метод сбора социологической информации с помощью опросного листа (анкеты).



**ВАЖНО:** Установленный формат анкетного опроса – экзит-полл, т.е. буквально «опрос на выходе». Таким образом, опрашиваются граждане, которые завершают свой визит в учреждение для получения социальной услуги, вне зависимости от результатов посещения.



**НЕЛЬЗЯ:** опрашивать граждан **только** вошедших в учреждение; опрашивать граждан, находящихся в процессе получения услуги; опрашивать сопровождающих / пришедших за компанию.

**Желательный объем выборки:** 200 респондентов по одной жизненной ситуации. Опрос проходит от 4 до 7 дней. Т.е., в каждом пилотном учреждении за день необходимо будет опросить не менее 25 респондентов.

**Шаг опроса:** Если поток клиентов в учреждении больше 100 человек, шаг выборки составляет 3, т.е. пропускается 2 человека. Третьему клиенту предлагается пройти опрос.

Если поток в учреждении составляет от 60 до 100, шаг выборки составляет 2, т.е. пропускается 1 человек, каждому второму предлагается пройти опрос.

Если поток ниже 60 – каждому посетителю предлагается принять участие в опросе.

В группе из нескольких человек (если они все получили услуги по ЖС) опрашивается только один респондент, при этом нельзя отдавать предпочтения только мужчинам или женщинам. Интервьюер всегда должен выбирать только того, кто находится слева относительно него.

## ТРЕБОВАНИЯ К ИНТЕРВЬЮЕРАМ:

- Заранее внимательно ознакомиться с анкетой (зачитывать без запинки);
- Знать цели исследования: Чтобы оценить опыт взаимодействия посетителей с учреждением – за какими услугами обращаются, сталкиваются ли с какими-то сложностями, как оценивают отдельные



аспекты. Это позволит разработать рекомендации по улучшению качества предоставляемых социальных услуг и сделать взаимодействие посетителей и учреждения более комфортным;

- Соответствовать требованиям деловой этики и коммуникации — опрятный внешний вид, грамотная речь, вежливость;
- Следование инструкциям анкеты.

**Для чистоты проведения опроса стоит привлечь стороннего специалиста в качестве интервьюера. Респондент может быть недостаточно честным, если опрос проводится человеком, взаимодействовавшим с ним во время предоставления услуги. Также с его с точки зрения исследование перестает быть анонимным.**

## ПОРЯДОК ИНТЕРВЬЮИРОВАНИЯ:

- По приезду в учреждение связаться с контактными лицами в учреждении (уточняется у руководства до начала полевых работ);
- Согласовать с руководством размещение интервьюеров — предпочтительно на выходе, тогда будет возможность поговорить с теми, кто уже получил услугу, чей визит состоялся.
- Посетители не опрашиваются, если они только пришли — важно, чтобы опрос проходил по завершению визита, а не в начале, когда у них не сложилось мнения об учреждении.
- Интервью всегда начинается с приветствия и уточнения готовности пройти опрос. Примерный текст: «Добрый день! В [название учреждения] проводится анонимный опрос среди посетителей. Займет пару минут, ответите на несколько вопросов?»;
- Проводится опрос по анкете согласно инструкциям.
- В завершении интервью — благодарность: «Спасибо, что поделились своим опытом. Хорошего Вам дня!»



## КОММЕНТАРИИ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ АНКЕТЫ:

- Строго придерживаться формулировок вопросов и вариантов ответов.
- Зачитывать полностью все вопросы и варианты ответов, если не указано иное. В ряде вопросов указано, что ответы зачитываются списком, без паузы. В каких-то (особенно, где длинные списки), ответы зачитываются с паузой между ними. Эти инструкции также важно соблюдать.
- Вопросы про удовлетворенность со шкалой ответов от «Полностью не удовлетворен» до «Полностью удовлетворен». В этих вопросах крайне важно уточнять степень удовлетворенности. Если респондент отвечает фразами «Удовлетворен» или «Нормально» даже после зачитывания списка ответов, нужно переспросить: «Есть варианты «Полностью удовлетворен», «Скорее удовлетворен», «Скорее не удовлетворен», «Полностью не удовлетворен». Какой в таком случае отметить?»
- Пол респондента фиксируется интервьюером по факту, без вопроса.



### **ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ МЕТОДЫ АНКЕТИРОВАНИЯ:**

**В качестве дополнительных методов сбора информации можно использовать раздаточный способ или онлайн-опрос по QR-коду:**

- По завершению процедуры получения услуги, респонденту предлагается пройти опрос по QR-коду (код должен быть размещен на видном месте – на стенде или табличке у регистратуры, выходы) или выдается бумажная анкета (стопка с анкетами должна быть расположена на видном месте – около регистратуры или выхода, также должна быть предусмотрена емкость для заполненных анкет (ящик или др.)).
- Респондент сам заполняет анкету по ссылке. Интервьюер дает только технические консультации.
- Заполненные бланки извлекаются ответственным лицом в конце рабочего дня. Далее он заносит ответы из них в электронную форму.

Два указанных способа анкетирования используются только в качестве дополнительных, основной метод – очное интервью!

## РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РОЛЕЙ

Ответственными за проведение анкетного опроса являются пилотные учреждения.

## ПИЛОТНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ ОБЕСПЕЧИВАЮТ:

- привлечение интервьюеров – 1-3 человека в зависимости от потока посетителей;
- (при необходимости) техническое оснащение интервьюеров – смартфоны/планшеты с доступом в интернет для фиксации ответов;
- контроль за качеством работы интервьюеров.



## PCY ОБЕСПЕЧИВАЕТ:

- разработку инструментария исследования – электронной анкеты в системе survio.com;
- общий инструктаж интервьюеров;
- консультационную помощь во время проведения опроса;
- обработку итоговых данных.

## АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ:

- Пилотное учреждение предоставляет PCY список интервьюеров с указанием номеров сотовых телефонов;
- PCY разрабатывает инструментарий (проект анкеты) и согласовывает его с пилотным учреждением;
- PCY настраивает опрос в системе survio.com по согласованному инструментарию;
- PCY направляет пилотному учреждению ссылку на настроенный опрос;
- PCY проводит инструктаж интервьюеров;
- Пилотное учреждение (при необходимости) выдает интервьюерам смартфоны/планшеты для фиксации ответов в анкете по полученной от PCY ссылке;
- Интервьюеры проводят опрос, пилотное учреждение контролирует качество работы;
- PCY верифицирует и обрабатывает полученные данные;
- PCY направляет обработанные данные в ответственный ИОГВ для подготовки информации о реализации Дорожной карты.



## 4 / НАБЛЮДЕНИЯ ПО ФОРМАЛИЗОВАННОМУ БЛАНКУ

Наблюдения по формализованному бланку в пилотных учреждениях проводятся в рамках самообследования и последующего мониторинга с целью выявления уровня «дружелюбности» к клиентам во время получения ими услуг в рамках одной жизненной ситуации.

### О МЕТОДЕ/РЕКОМЕНДАЦИИ:

**Включенное наблюдение** – качественный метод исследования, который позволяет проводить полевое изучение индивидов в их естественной среде и в повседневных жизненных обстоятельствах, то есть изучение социальной группы «изнутри».



**Длительность наблюдения:** 10 человеко-часов в каждом учреждении – т.е. одном учреждении 1 наблюдатель должен провести 10 часов. До начала работы следует уточнить у учреждений график приема посетителей/клиентов. Исходя из графика назначается максимальное количество времени, проводимого в учреждении за один день. Максимальный период проведения наблюдения – 4 дня.

**В целях объективности исследования рекомендуется назначать наблюдателей не из числа сотрудников изучаемого учреждения.**

### НАБЛЮДАТЕЛЮ БУДЕТ ВЫДЕЛЕНО ДВА БЛАНКА:

- **Форма №1.** Фиксируются ежечасно по результатам часового наблюдения. Т.е. наблюдатель оценивает ряд параметров в течение часа и по его истечению фиксирует свои оценки в бланке.
- **Форма №2.** Заполняется наблюдателем по истечению десятого часа наблюдения.

### Форма №1 содержит 20 параметров оценки.

- Заполняются наблюдателем по истечении одного часа наблюдения, в течение которого он следит за взаимодействием персонала учреждения с посетителем;



- Ответы в бланках фиксируются только после часового наблюдения (нельзя фиксировать ответ во время наблюдательного часа).
- В одном пилотном учреждении по каждому параметру должно быть 10 фиксаций по форме №1.

В неоднозначных ситуациях следует добавить комментариев к вашей оценке.

### **Форма №2 содержит 55 параметров оценки.**

- Заполняется наблюдателем один раз за все время наблюдения (по истечению десятого часа);
- Заполняется данный бланк в завершении исследования, в последний день пребывания в учреждении.

### **ТРЕБОВАНИЯ К НАБЛЮДАТЕЛЮ:**

- Заранее внимательно ознакомиться с бланком наблюдений;
- Соответствовать требованиям деловой этики и коммуникации – опрятный внешний вид, грамотная речь, вежливость;
- Строгое следование порядку заполнения бланков по формам №1 и №2.

### **РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РОЛЕЙ**

Ответственными за проведение анкетного опроса являются пилотные учреждения.



## ПИЛОТНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ ОБЕСПЕЧИВАЮТ:

- привлечение наблюдателей – 1 человек на пилотное учреждение;
- техническое оснащение наблюдателей – планшеты или другие устройства с доступом в интернет для фиксации результатов наблюдения;
- контроль за качеством работы наблюдателей.

## PCY ОБЕСПЕЧИВАЕТ:

- разработку инструментария исследования – электронных формализованных бланков в системе survio.com;
- общий инструктаж наблюдателей;
- консультационную помощь во время проведения наблюдения;
- обработку итоговых данных.

## АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ:

- Пилотное учреждение предоставляет PCY список наблюдателей с указанием номеров сотовых телефонов;
- PCY разрабатывает инструментарий (проекты формализованных бланка) и согласовывает его с пилотным учреждением;
- PCY настраивает бланков в системе survio.com по согласованному инструментария;
- PCY направляет пилотному учреждению ссылку на настроенные бланки;



- PCY проводит инструктаж наблюдателя и
- Пилотное учреждение (при необходимости) выдает интервьюерам смартфоны/планшеты для фиксации ответов в бланках по полученной от PCY ссылкам;
- Наблюдатель проводит оценку согласно бланкам;
- PCY обрабатывает полученные данные;
- PCY направляет обработанные данные в ответственный ИОГВ для подготовки информации о реализации Дорожной карты.

## 5 / СЕРИЯ ЭКСПЕРТНЫХ ИНТЕРВЬЮ

Экспертные интервью проводятся в рамках самообследования и последующего мониторинга с целью выявления углубленных оценок качества работы пилотных учреждений и выработки рекомендаций по улучшению.



### О МЕТОДЕ/РЕКОМЕНДАЦИИ

**Экспертное интервью** – разновидность интервью, где респондентами являются люди, имеющие *определенные знания в исследуемой сфере* – в нашем случае, *клиенты и сотрудники пилотных учреждений*.

В каждом пилотном учреждении интервьюируются две категории респондентов.

#### 1. Получатель услуги, клиент учреждения:

- Отбор (рекрутинг) посетителей нужно проводить во время завершения визита в учреждение – на регистратуре или на выходе. Желающим принять участие гражданам предоставляется скрининговая анкета (Приложение №2);



- Отбираются респонденты по принципу положительного и отрицательного опыта, по одному из каждой категории.

## 2. Сотрудники учреждения (специалисты или административный персонал) по двум методам отбора участников.

- пилотное учреждение формирует список респондентов из числа сотрудников учреждений – 1 сотрудник от 1 учреждения из числа административного персонала или специалистов (например, врач);
- пилотное учреждение формируют случайный список респондентов из числа сотрудников выбранного учреждения и запрашивает через администрацию их контакты.

Для представителей каждой из ролей разработаны отдельные гайды интервью: получатели услуг, администраторы, специалисты, эксперты. Интервью можно проводить при частной встрече, через телефон или онлайн (через ZOOM).

## ЧТО НЕОБХОДИМО ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЭКСПЕРТНОГО ИНТЕРВЬЮ

1. Аудиозаписывающее устройство

2. Видеозаписывающее устройство

3. Гайд проведения интервью

4. Интервьюер-модератор

**Интервьюером-модератором при глубинном интервью должен выступать человек, обладающий глубокими знаниями в выбранной сфере, специалист с социологическим или психологическим образованием.**

Некоторые из респондентов склонны давать односложные ответы на вопросы гайда. Такого рода ответы должны быть развернуты в более информативные реплики: например, если респондент на вопрос о том, считает ли он оснащенность и комфортность того или иного помещения удовлет-



ворительными, отвечает «да», его необходимо подтолкнуть к более развернутому рассуждению. Этого можно добиться за счет уточняющих вопросов: всегда ли так было, каково состояние отдельных функциональных зон (коридоры, кабинеты, санузлы, технические помещения и т.д.), сталкивался ли он с примерами недовольства со стороны других людей и проч.

Каждое интервью запланировано на 60 минут – необходимо стремиться к тому, чтобы выдержать этот тайминг. Реальные условия проведения интервью всегда вносят свои коррективы, однако интервью не может считаться качественно выполненным, если оно не продлилось хотя бы 30–45 минут – количество вопросов в гайде позволяет это сделать.

Основные тематики, которые содержит гайд, должны найти свое отражение в интервью в полном объеме. Необходимо ориентироваться на то, чтобы получить исчерпывающую информацию в первую очередь о проблемах, которые есть в том или ином учреждении – проблемах, которые на повседневном уровне препятствуют сотрудникам качественно выполнять свою работу, а посетителям – получать те услуги, за которыми они в эти учреждения обратились. Информация о том, что в учреждениях налажено и работает хорошо – интересуется во вторую очередь.

## РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РОЛЕЙ

Ответственными за проведение экспертных интервью являются пилотные учреждения.

## ПИЛОТНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ ОБЕСПЕЧИВАЮТ:

- привлечение интервьюеров-модераторов – 1 человек на пилотное учреждение;
- техническое оснащение – помещение для проведения интервью, работу аудио- и видеозаписывающих устройства;



- полную расшифровку (транскрипт) записей каждого интервью.

## PCY ОБЕСПЕЧИВАЕТ:

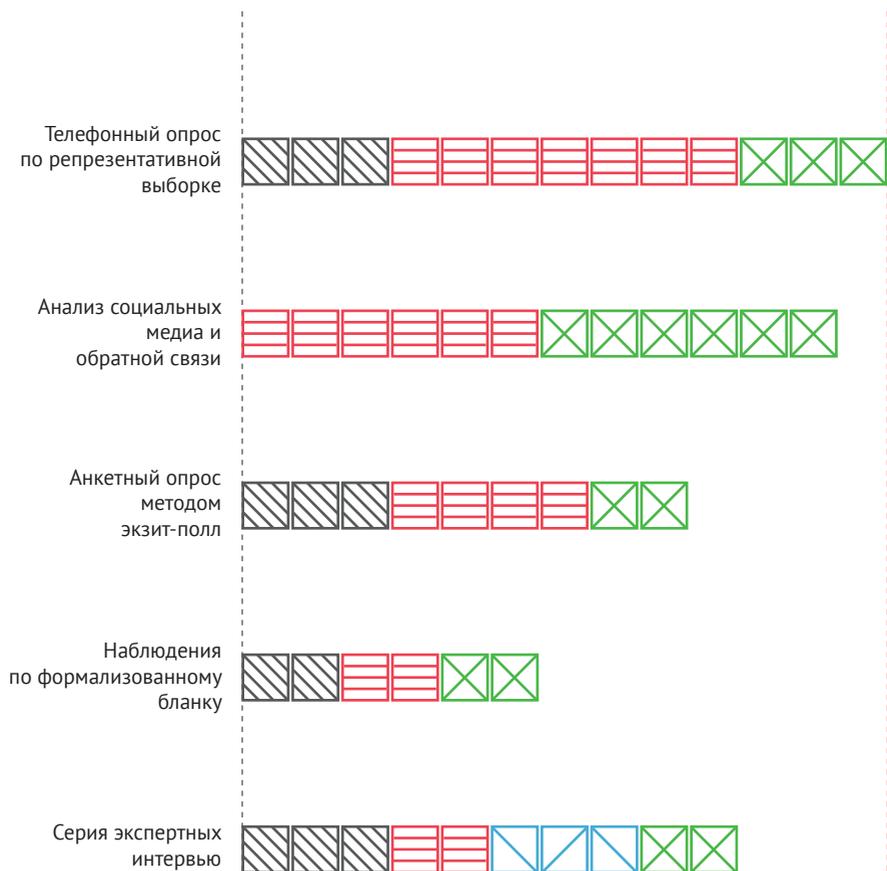
- разработку инструментария исследования – гайдов;
- консультационную помощь в период проведения интервью;
- обработку итоговых данных.

## АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ:

- Пилотное учреждение проводит рекрутинг респондентов для интервью;
- Пилотное учреждение предоставляет PCY список, где указаны ФИО интервьюера-модератора (с указанием номера сотового телефона) и респондентов;
- PCY разрабатывает инструментарий (проекты гайдов) и согласовывает их с пилотным учреждением;
- Пилотное учреждение разрабатывает график серии интервью и согласует его с участниками;
- Интервьюер-модератор проводит экспертные интервью, пилотное учреждение контролирует качество работы;
- Пилотное учреждение проводит транскрипт всех интервью (шаблон – в Приложении №3) и направляет PCY для дальнейшего анализа;
- PCY направляет обработанные данные в ответственный ИОГВ для подготовки информации о реализации Дорожной карты.



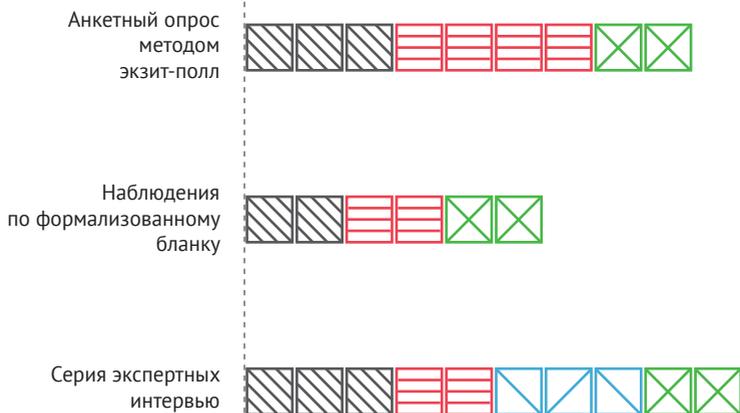
## ПРИМЕРНЫЙ ТАЙМИНГ ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЙ



ОБУЧЕНИЕ

13 ДНЕЙ

▨ Подготовка    ▤ Полевой этап    □ Транскрипт    ⊠ Анализ



3 МЕС.

МОНИТОРИНГ

10 ДНЕЙ

**ЦСИ**

ЦЕНТР СТРАТЕГИЧЕСКИХ  
ИССЛЕДОВАНИЙ

ПРИ ГЛАВЕ  
РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)

[src-sakha.ru](http://src-sakha.ru)