Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development and Cooperation SDC

ӨНҮКТҮРҮҮ САЯСАТ ИНСТИТУТУ
ИНСТИТУТ ПОЛИТИКИ РАЗВИТИЯ
DEVELOPMENT POLICY INSTITUTE

Общественный мониторинг: системный подход к мониторингу муниципальных услуг

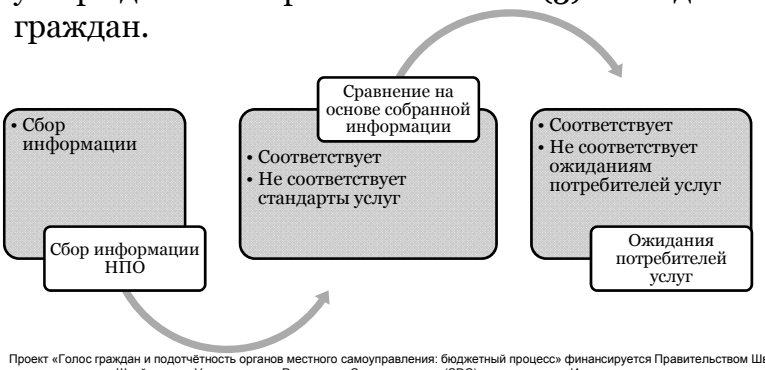
Бишкек 2018

Презентатор
Специалист по МиО ИПР
Султамбаев М.О

Проект «Голос граждан и подотчётность органов местного самоуправления: бюджетный процесс» финансируется Правительством Швейцарии через Швейцарское Управление по Развитию и Сотрудничеству (SDC), и выполняется Институтом политики развития

Что такое общественный мониторинг?

Общественный мониторинг – (1) это периодический сбор информации, осуществляемый общественными объединениями, трудовыми коллективами и гражданами с целью (2) сравнения стандартов гос и мун услуг утвержденным требованиям и (3) ожиданиям граждан.



Проект «Голос граждан и подотчётность органов местного самоуправления: бюджетный процесс» финансируется Правительством Швейцарии через Швейцарское Управление по Развитию и Сотрудничеству (SDC), и выполняется Институтом политики развития

Правовые основы общественного мониторинга

17 июля 2014 года был принят Закон «О государственных и муниципальных услугах» Статья « 14 Закона установлено:

«1. Проведение оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется:

1) общественными объединениями (ассоциациями и союзами) потребителей;

2) учреждением, предоставляющим государственную или муниципальную услугу;

3) уполномоченным органом.

Общие нормативные правовые акты	Специальные нормативные правовые акты	Местные нормативно правовые акты
• Конституция • Законы	• Законы КР «О гос. и муницип. услугах» • Постановления ПКР	• Решения айылного кенеша • Приказы АО • Собрания (Устав местного сообщества)

Проект «Голос граждан и подотчётность органов местного самоуправления: бюджетный процесс» финансируется Правительством Швейцарии через Швейцарское Управление по Развитию и Сотрудничеству (SDC), и выполняется Институтом политики развития

Международный опыт проведения общественного мониторинга

Республика Казахстан

В 2014 году был проведен первый общественный мониторинг оказания государственных услуг, в рамках которого было опрошено 8533 респондента по оценке 33 услуг 17 госорганов. В рамках проекта были проведены 291 глубинное интервью, 4 фокус-группы, 99 наблюдений «тайного покупателя».

В 2015 году проведен второй общественный мониторинг. В ходе социологического исследования было опрошено 8327 респондентов по оценке 39 услуг 17 госорганов, 20 экспертов. По итогам основного опроса согласно методике, было проведено 10 глубинных интервью по услугам, получившим низкие оценки органа предоставляющего услуги. В ходе социологического исследования было опрошено 8327 респондентов по оценке 39 услуг 17 госорганов.

Сложность рабочего процесса:

Основные методы использования ОМ: кабинетное исследование, анкетирование, тайный покупатель, глубинное интервью. Наиболее сложный этап – обработка полученных данных.

Проект «Голос граждан и подотчётность органов местного самоуправления: бюджетный процесс» финансируется Правительством Швейцарии через Швейцарское Управление по Развитию и Сотрудничеству (SDC), и выполняется Институтом политики развития

Методы общественного мониторинга (Примеры)

- **Метод 1.** Мониторинг в г. Ош, ОО «Интербилим-Ош»
- В рамках проведения мониторинга в г.Ош, были исследованы некоторые государственные и муниципальные услуги, а также деятельность хозяйствующих субъектов:
- *Назначение и выплата социальных пособий*
- *Муниципальные услуги, связанные с выделением земельных участков и улучшением жилищных условий жителей г.Ош*
- *Вывоз ТБО*
- *Обеспечение питьевой водой*
- *Деятельность Госдирекции по восстановлению г.Ош*

Метод 2. Отчетные карточки граждан. Ассоциация женских сообществ Иссык-Куля (АЖС ИК)
Предоставление дошкольного образования;
Обеспечение населения питьевой водой
Данный мониторинг проводился в Иссык-Кульской области в Кара-Жальском а/о (с.Боз-Болун) и Ак-Чийском а/о (с. Ак-Чий) на уровне сел.

Проект «Голос граждан и подотчётность органов местного самоуправления: бюджетный процесс» финансируется Правительством Швейцарии через Швейцарское Управление по Развитию и Сотрудничеству (SDC), и выполняется Институтом политики развития

Сравнение методов по 5 критериям

Методики	Интербилим-Ош	АЖС ИК	Группа СМиО Таш-Мойнок	ЦОТ	Youth of Osh
Метод Критерии	Наблюдение, опрос	Отчетные карточки граждан	Анкетирование, фото, наблюдение Акт МиО	Анкетирование, контрольная закупка, ФГД и общественное обсуждение.	Мобильное приложение
1. Возможность применения метода на уровне местного сообщества	Высокая	Высокая	Высокая	Высокая	Средняя
2. Необходимость владения специальными компетенциями	Средняя	Средняя	Средняя	Средняя	Высокая
3. Сложность рабочего процесса	Средняя	Средняя	Низкая	Средняя	Высокая
4. Универсальность метода для разного типа услуг	Высокая	Средняя	Средняя	Высокая	Низкая
5. Ресурсоемкость	Низкая	Низкая	Низкая	Низкая	Высокая

Проект «Голос граждан и подотчётность органов местного самоуправления: бюджетный процесс» финансируется Правительством Швейцарии через Швейцарское Управление по Развитию и Сотрудничеству (SDC), и выполняется Институтом политики развития

Подготовка и проведение оценки

Основные шаги для проведения оценки:

Шаг № 1. Формирования мониторинговой группы организаций для проведения оценки (список специалистов, членов НПО);

Шаг № 2. Определение организаций, которые должны подвергнуться оценке (список организаций);

Шаг № 3. Запрос в государственные органы для получения информации (Список услуг, административный регламент);

Шаг № 4. Проведение ОМ (План МиО - методы, время и место проведение, отв. лица);

Шаг № 5. Обработка данных и подготовка результатов для заинтересованных сторон рекомендаций (Методы обработки, презентация).

Шаг № 6. Мониторинг исполнения принятых решений по результатам ОМ

Источники финансирования оценки:

1. Привлеченные средства (НПО, доноры)
2. Государственные/муниципальные средства

Проект «Голос граждан и подотчётность органов местного самоуправления: бюджетный процесс» финансируется Правительством Швейцарии через Швейцарское Управление по Развитию и Сотрудничеству (SDC), и выполняется Институтом политики развития

Системный подход к мониторингу услуг

С какой целью используется системный подход?

Что такое системный подход к мониторингу?

Системный и регулярный сбор данных об услугах

Проект «Голос граждан и подотчётность органов местного самоуправления: бюджетный процесс» финансируется Правительс
через Швейцарское Управление по Развитию и Сотрудничеству (SDC), и выполняется Институтом политики развития

Матрица мониторинга услуг

Мониторинг	Процесс создания услуги	Процесс предоставления услуги	Процесс измерения качества предоставленной услуг	Процесс управления услугой
Этапы	1	2	3	4
Предмет мониторинга	Как идет процесс разработки стандартов услуг?	Как предоставляется услуга?	Насколько удовлетворены получатели услуг?	Принимаются ли во внимание результаты мониторинга?
Ожидаемый результат	Качество стандартов услуг	Качество предоставляемых услуг	Высокий уровень удовлетворенности	Управление качеством услуг
Методы мониторинга	Метод изучения документов	Метод тайного покупателя	Метод опроса	Метод изучения документа
Методы информирования	Информация о стандартах услуг	Описание услуг	Социальные сети (фейсбук, вотсап и т.д.)	Отчеты на собраниях, сходах
Индикаторы	Уровень исполнения по подготовке стандарта не менее 100%	Уровень соответствия стандарту не менее 100%	Уровень удовлетворенности не менее 80%	Количество рекомендованных и принятых решений не менее 70%

Мониторинг соблюдения стандартов и их улучшение соответствии с потребностями членов сообщества

Проект «Голос граждан и подотчётность органов местного самоуправления: бюджетный процесс» финансируется Правительством Швейцарии через Швейцарское Управление по Развитию и Сотрудничеству (SDC), и выполняется Институтом политики развития

Предмет мониторинга (Что мониторить?)

Проект «Голос граждан и подотчётность органов местного самоуправления: бюджетный процесс» финансируется Правительством Швейцарии через Швейцарское Управление по Развитию и Сотрудничеству (SDC), и выполняется Институтом политики развития

Ожидаемый результат (Что дает мониторинг услуг?)

Проект «Голос граждан и подотчётность органов местного самоуправления: бюджетный процесс» финансируется Правительством Швейцарии через Швейцарское Управление по Развитию и Сотрудничеству (SDC), и выполняется Институтом политики развития

Выбор метода мониторинга услуг

Процесс создания услуги	→	Процесс предоставления услуги	→	Процесс измерения результатов предоставленной услуг	→	Процесс управления услугой
1		2		3		4
Метод изучения документов		Метод тайного покупателя		Метод опроса		Метод изучения документа

Проект «Голос граждан и подотчётность органов местного самоуправления: бюджетный процесс» финансируется Правительством Швейцарии через Швейцарское Управление по Развитию и Сотрудничеству (SDC), и выполняется Институтом политики развития

Представление результатов мониторинговой информации

Методы информирования	Информация о стандартах услуг	Описание услуг	Социальные сети (фейсбук, вотсап и т.д.)	Отчеты на собраниях, сходах
Формы представления информации	Список утвержденных услуг со стандартами	Паспорт услуги	Размещение отчетов, фото, инфографика	Презентации, информационные листовки

Главная цель – повышения уровня запоминаемости информации членами сообщества

Анкетирование как способ получение обратной связи запоминаемости информации

Проект «Голос граждан и подотчётность органов местного самоуправления: бюджетный процесс» финансируется Правительством Швейцарии через Швейцарское Управление по Развитию и Сотрудничеству (SDC), и выполняется Институтом политики развития

Социальные сети и его возможности для ГСМиО

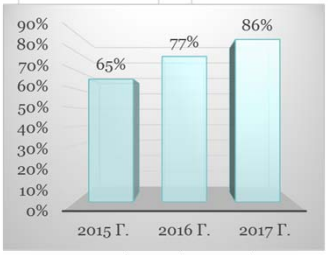
Проект «Голос граждан и подотчётность органов местного самоуправления: бюджетный процесс» финансируется Правительством Швейцарии через Швейцарское Управление по Развитию и Сотрудничеству (SDC), и выполняется Институтом политики развития

Мониторинг достижения запланированных индикаторов

Этапы	Процесс создания услуги	Процесс предоставления услуги	Процесс измерения результатов предоставленной услуг	Процесс управления услугой
Индикаторы	Уровень исполнения по подготовке стандарта не менее 100%	Уровень соответствия стандарту не менее 100%	Уровень удовлетворенности не менее 80%	Количество рекомендованных и принятых решений не менее 70%

Шкала оценки

Отлично	100%
Хорошо	90%
	80%
Удовлетворительно	70%
	60%
Неудовлетворительно	50%
	40%
	30%
	20%
	10%



Проект «Голос граждан и подотчётность органов местного самоуправления: бюджетный процесс» финансируется Правительство
через Швейцарское Управление по Развитию и Сотрудничеству (SDC), и выполняется Институтом политики развити

Мониторинг: управлением качеством и стандартом услуг

Качество услуг зависит от качества разработанности стандартов услуг

Зависимость уровня удовлетворенности от качества предоставленных услуг

Проект «Голос граждан и подотчётность органов местного самоуправления: бюджетный процесс» финансируется Правительством Швейцарии
через Швейцарское Управление по Развитию и Сотрудничеству (SDC), и выполняется Институтом политики развития

Проект «Голос граждан и подотчётность органов местного самоуправления: бюджетный процесс» финансируется Правительством Швейцарии через Швейцарское Управление по Развитию и Сотрудничеству (SDC), и выполняется Институтом политики развития

Контактная информация

Институт политики развития (DPI / ӨСИ)

Проект «Голос граждан и подотчетность органов МСУ: бюджетный процесс»

Кыргызская Республика, 720001

г. Бишкек , ул. Уметалиева, 108

Тел.: +(996 312) 976-530 (531, 532, 533, 534)

Факс: +(996 312) 976-529

Моб.: +(996 770) 771-156, 771-711

Э-почта: office@dpi.kg

Вебсайт: www.vap.kg

Проект «Голос граждан и подотчётность органов местного самоуправления: бюджетный процесс» финансируется Правительством Швейцарии через Швейцарское Управление по Развитию и Сотрудничеству (SDC), и выполняется Институтом политики развития