ГУ «УПРАВЛЕНИЕ ВНУТРЕННЕЙ ПОЛИТИКИ ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКОЙ ОБЛАСТИ»

Консалтинг-Центр «ЗУБР»

Согласовано
ИП Перевалова
7 июня 2018

«Утверждаю»
Директор КЦ «ЗУБР»
Кулик В.О.
«7» июня 2018г.

ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ТВОРЧЕСКИЙ ОТЧЕТ № 1 ПО РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

«Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг»

Исполнитель: Консалтинг-Центр «ЗУБР»
Наименование проекта: Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг
Договор: № 60 от 5 апреля 2018 года

Дата подачи отчета: «07» июня 2018 г.
Количество страниц 31

Принята: Миронова

Усть-Каменогорск, 2018 г.

Наименование организации-получателя Консалтинг-Центр «ЗУБР»
Наименование проекта Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг.
Номер договора №60 от 5 апреля 2018г.
Отчетный период 5 апреля – 31 мая 2018г.

Промежуточный творческий отче №1

1. Описание количественных и качественных характеристик исходной ситуации, в которой началась реализация проекта

В настоящее время особо актуальны и социально значимы вопросы, связанные с повышением эффективности деятельности государственных органов по качественному оказанию государством услуг. В независимом Казахстане одним из злободневных вопросов становится необходимость проведения полноценного мониторинга и оценки качества услуг, предоставляемых различными государственными органами на всех уровнях (национальном и местном). Данные мониторинга и оценка эффективности непременно должны быть не только внутренним инструментом измерения качества, но и учитывать мнения граждан – непосредственных пользователей этих услуг.

Неотъемлемой составляющей высокого качества оказания государственных услуг, важнейшими показателями эффективности функционирования органов государственной власти во всем мире являются открытость и прозрачность их деятельности, а также возможность граждан влиять на процесс принятия тех или иных государственных решений в сфере государственного управления.

За последнее десятилетие произошли кардинальные сдвиги в качестве, подходах и оценке работы государственных органов. Были переосмыслены и адаптированы регламенты, стандарты государственных услуг с учетом вынесенных ранее рекомендаций по улучшению качества оказания государственных услуг. Конечно же, стоит упомянуть о цифровизации Казахстана, вследствие чего, была создана возможность получать услугу в электронном виде, посредством портала «Электронного Правительства». Исходя из новых возможностей, нужда в мониторинге качества оказания государственных услуг только возросла.

Участие в общественном мониторинге граждан, которое выступают услугополучателями государственной услуги, способствует формированию наиболее полной и объективной картины по освещению следующих показателей: качество, доступность, процедуры (бумажная форма/электронная), информация и результат услуги.

Оценка данных показателей дает возможность выявить проблемные моменты, сформулировать выводы и как итог выработать эффективные

рекомендации по повышению качества оказания государственных услуг, которые помогут оптимизировать деятельность государственных органов, а так же приведет к снижению административных барьеров.

2. Описание проделанной работы на 1 этапе реализации проекта

№	Наименование мероприятия	Дата и место проведения	Количество участников	Комментарии (*с обоснованием отклонений от показателей в технической спецификации)*
1	**2**	**3**	**4**	**5**
1				

За представленный отчетный период публичные мероприятия не проводились. Областной семинар-совещание запланирован на третьем этапе проекта.

<u>Шаг (задача) 1. Обзор и анализ документов</u>

На данном этапе проектной группой был проведен обзор документов, которые имеют непосредственное отношение к перечню услуг подлежащих к общественному мониторингу (15 государственных услуг).

Произведен обзор нормативно-правовой базы общественного мониторинга. Осуществлен анализ Закона Республики Казахстан «О государственных услугах» с целью выявления процедур и информации, которая может запрашиваться у государственных органов и уполномоченных организаций, представляющих государственные услуги.

Проектной группой произведен анализ стандартов и регламентов государственных услуг, вошедших в перечень общественного мониторинга. Составлен «портрет» каждой отдельной государственной услуги, это дало полное понимание особенностей каждой услуги, определения стоимости, форм оказания, соответствия сроков ожидания и иных требований качества. Более того, нами проведен анализ по территориальной принадлежности государственного органа либо профильной организации предоставляющей услуги. Также рассмотрено соответствие «Реестра государственных услуг» и стандарта на оказание государственных услуг и корреляция между ними.

Изучены позитивные примеры ранее проведенных мониторингов по вопросу качества оказания государственных услуг по Восточно-Казахстанской области. В частности, рассмотрены рейтинги качества оказания государственных услуг в разрезе районов, городов Восточно-Казахстанской

области за предыдущий период. Вышеуказанные сведения позволили оценить характер проблем при предоставлении государственных услуг в динамике по области.

Мониторинговой группой проведен обзор сайтов государственных органов непосредственно отвечающих за оказание услуги вошедшей в перечень для общественного мониторинга на предмет наглядного описания путей получения услуги, а также наличия ссылок, на нормативно-правовые акты регулирующие качество оказываемой услуги. Также проделана работа по сбору данных о руководителях государственных органов на местах, с целью налаживания контактов и выстраивание деловых отношений для дальнейшей работы по общественному мониторингу, в том числе интервьюирование с услугодателями.

В ходе работы по мониторингу сайтов, группа исследователей столкнулась с рядом проблем, а именно:

1. Некорректная информация о руководстве государственного органа;
2. На сайтах указаны ссылки на устаревшие нормативно-правовые акты, касающиеся оказания государственных услуг.

<u>Шаг (задача)2 Разработка инструментария исследования</u>

Существующая методика проведения общественного мониторинга адаптирована под данный проект. Группой выбран ряд инструментов, позволяющих в полной мере провести оценку качества оказания государственных услуг, вошедших в список общественного мониторинга. Инструменты, предложенные группой, учитывают особенности данного проекта, что позволит на выходе получить репрезентативную оценку качества оказания государственных услуг.

Одним из наиболее важных инструментов при сборе данных по оказанию государственных услуг является анкетирование услугополучателей. Подобная деятельность позволяет собрать объем первичных данных о качестве оказания государственной услуги непосредственно от получателей.

Следующим немаловажным инструментом является подготовка пула интервьеров, людей, напрямую работающих с услугополучателями, на плечах которых лежит вся полнота ответственности за проведение эффективного и качественного опроса граждан.

При проведении общественного мониторинга группа исследователей полагает, что коалиционирование с государственными органами является залогом успеха в данном мероприятии. Таким образом, составлены и направлены запросы в государственные органы, отвечающие за предоставление услуг входящих в список общественного мониторинга, с целью получения данных о гражданах воспользовавшихся государственной услугой в 2018 году **(Приложение 1)**.

После получения и анализа ответов респондентов планируется проведение экспертного опроса. В качестве экспертов будут выступать руководители либо ответственные специалисты государственного органа, оказывающие государственные услуги. Таким образом, сведения, почерпнутые из анкет, а также мнения экспертов позволят увидеть всю полноту картины по проблематике качества оказания государственных услуг в целом и выявления проблемных зон в частности.

Шаг (задача) 3 Инструктаж и практический тренинг координаторов и интервьюеров

При реализации 3-го шага общественного мониторинга у группы возникли проблемы технического характера, а именно:

1. Отказ в предоставлении персональных данных услугополучателей от местных государственный органов. Официальный отказ предоставили ГУ «Управление экономики и бюджетного планирования Восточно-Казахстанской области», Департамент Внутренних дел Восточно-Казахстанской области, Департамент Государственных доходов Восточно-Казахстанской области, ссылаясь на статьи Закона Республики Казахстан «О персональных данных и их защите». Данные письма представлены в **Приложении 2.**

2. Игнорирование запросов со стороны некоторых государственных органов и учебных заведений оказывающих государственные услуги. Не поступили ответы от следующих учебных заведений: СГУ, им. Шакарима, СГМУ.

Активное содействие и своевременный официальный ответ с контактными данными услугополучателей предоставили: ГУ «Управление природных ресурсов и регулирования природопользования Восточно-Казахстанской области», ГУ «Управление земельных отношений Восточно-Казахстанской области», ГУ «Управление сельского хозяйства Восточно-Казахстанской области», РГУ «Инспекция транспортного контроля по Восточно-Казахстанской области, ВКГТУ, ВКГУ, КАСУ, КазГЮИУ, КИУ. Данные письма предоставлены в **Приложении 3.**

Ответ от РГУ «Департамент по делам обороны Восточно-Казахстанской области» находится на стадии подготовки.

В связи с этим работа интервьюеров на местах без полного списка услугополучателей является крайне затруднительной.

Таким образом, продление сроков реализации данного шага является вынужденной мерой.

Шаг (задача) 4 Подготовка пакета для координаторов и интервьюеров в регионах

Учитывая выбранные инструменты для проведения общественного мониторинга, нами разработан пакет методических юридических документов для координаторов и интервьюеров в регионах.

В пакет вошли: анкета, список граждан получивший государственную услугу в 2018 году, инструкция для интервьюера, договора и технические задания, выдержки из стандартов государственных услуг, вошедших в общественный мониторинг.

При составлении анкеты мы руководствовались принципом открытости, доступности, понятности вопросов для различных по своему образовательному, а также социально-демографическому составу граждан.

В целом, анкета позволит оценить удовлетворенность услугополучателей, такими показателями как: качество, доступность, процедуры (бумажная форма/электронная), информация и результат услуги. Анкета предоставлена в **Приложении 4.**

Инструкция интервьюера представляет свод правил, в полной мере регламентирующих поведение интервьюера при работе с услугополучателями. Для интервьюера прописаны образцы возможных диалогов с услугополучателями, а также рекомендации по манере поведения, тембра и темпа речи и выхода из возможных форс-мажорных ситуаций.

Инструкция содержит ссылку на объяснение генезиса, описание целей и задач проекта с учетом важности мнения каждого услугополучателя. Инструкция интервьюера предоставлена в **Приложении 5.**

Составлен предварительный список граждан, получивших государственные услуги в 2018 году, исходя из представленных на данный момент сведений государственными органами.

Список разделен на несколько частей для удобства работы интервьюера и содержит разделы: разрез по услугам, ФИО услугополучателя, контактные данные, адреса проживания.

3. **Проблемы и трудности, с которыми Исполнитель столкнулся при реализации данного этапа проекта, предпринятые меры по их преодолению.**

Во время реализации первого этапа мониторинга проектная команда столкнулась со следующими трудностями:

1. Отказ в предоставлении персональных данных услугополучателей от местных государственный органов ;
2. Игнорирование запросов со стороны некоторых государственных органов и учебных заведений оказывающих государственные услуги.

Проектной командой было принято решение написать официальное письмо Руководителю ГУ «Аппарат акима Восточно-Казахстанской области» с целью оказания содействия в получении контактных данных получателей государственных услуг от услугодателей.

4. Коррективы, внесенные в проект за отчетный период, и их обоснование (изменение команды исполнителей, изменение тематики

занятий, изменение целевой группы и географии проекта, изменение сумм расходов по утвержденным статьям бюджета и т.д.)

Коррективы не вносились.

5. Описание форм и результатов участия партнеров (если есть), органов власти, структур, оказывавших поддержку на данном этапе реализации проекта.

– В ходе подготовки списков граждан направлен запрос на имя Руководителя ГУ «Аппарат акима Восточно-Казахстанской области» г-ну Омарову Р.М. с просьбой предоставить возможность получения контактных данных граждан, воспользовавшихся государственной услугой в 2018 году, с целью дальнейшего их опроса для выявления качества оказания государственных услуг. Активное содействие оказывала Гагарина Марина Владимировна, руководитель отдела мониторинга государственных услуг.

– В ходе подготовки списков граждан проектная команда взаимодействовала с руководителями и специалистами государственных органов, а именно: ГУ «Управление природных ресурсов и регулирования природопользования Восточно-Казахстанской области», ГУ «Управление земельных отношений Восточно-Казахстанской области», ГУ «Управление сельского хозяйства Восточно-Казахстанской области», РГУ «Инспекция транспортного контроля по Восточно-Казахстанской области. Так же активное содействие оказали учебные заведения, такие как: ВКГТУ, ВКГУ, КАСУ, КазГЮИУ, КИУ.

Руководитель проекта Кулик В.О. _____ Директор КЦ «ЗУБР»

Отчет составлен:

Васильева Наталья, координатор проекта

Тел 8 (7232)51-33-88

Эл. Адрес Zub.ugk@gmail.ru

Перечень приложений к промежуточному отчету №1

Приложение 1. Официальные письма в уполномоченные организации по предоставлению контактных данных услугополучателей

Приложение 2. Официальные ответы уполномоченных организаций, предоставивших контактные данные услугополучателей.

Приложение 3. Официальные ответы уполномоченных организаций, которые отказали в предоставлении данных об услугополучателях.

Приложение 4. Анкета

Приложение 5. Инструкция интервьюера.