ГУ «УПРАВЛЕНИЕ ВНУТРЕННЕЙ ПОЛИТИКИ ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКОЙ ОБЛАСТИ»

Консалтинг-Центр «ЗУБР»

«Утверждаю»
Директор КЦ «ЗУБ»
Кулик В.О.
«10» сентября 2018г.

ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ТВОРЧЕСКИЙ ОТЧЕТ № 2 ПО РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

«ОБЩЕСТВЕННЫЙ МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ»

Исполнитель: Учреждение «Консалтинг-Центр «ЗУБР»
Наименование проекта: Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг.

Договор: № 60 от 5 апреля 2018 года

Дата подачи отчета: «10» сентября 2018 г.
Количество страниц 40

Усть-Каменогорск, 2018 г.

Приняла МКВ
К. Камилбекова
10.09.2018 г.

Наименование организации-получателя Консалтинг-Центр «ЗУБР»
Наименование проекта Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг.
Номер договора №60 от 5 апреля 2018г.
Отчетный период 1 июня – 31 августа 2018г.

Промежуточный творческий отчет №2

1. Описание проделанной работы на 2 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.

Шаг (задача) 1: Инструктаж и практический тренинг координаторов и интервьюеров

На данном этапе проектной командой были подобраны координатор и интервьюеры для проведения качественного опроса получателей государственных услуг.

В рабочую группу интервьюеров вошли:
Воскресенская Маргарита
Петрова Алена
Реймер Анастасия
Габдуллина Ирина

Координатором рабочей группы является Воскресенская Маргарита.

Для координатора и интервьюеров проведен практический тренинг, где подробно оговаривались основные правила ведения делового разговора, общие нормы поведения интервьюера во время проведения опроса.

Рассматривались разные варианты событий, которые могут возникнуть во время анкетирования, приводились примеры из практики консультантов.

В частности был составлен список потенциально возможных ситуаций, в том числе и непредвиденных случаев при работе интервьюера с респондентами.

Проведена отработка вышеуказанных случаев во время тренинга.

С целью проведения качественного анкетирования в конце тренинга произведен инструктаж интервьюеров, в завершение которого участники получили пакет документов, содержащий:

1. Инструкция интервьюера
2. Анкета для опроса респондентов на государственном и русском языках.
3. Список услугополучателей, исходя из представленных на данный момент сведений государственными органами и учебными заведениями.
4. Выдержки из стандартов государственных услуг, вошедших в общественный мониторинг.

<u>Шаг (задача) 2: Опросы</u>

В связи с внесением изменений в график реализации проекта, а также количественных и качественных показателей для выборочного опроса услугополучателей, в 1-й декаде августе направлены повторные запросы в государственные органы по услугам, входящим в список общественного мониторинга (Приложение 1), с целью получения данных о гражданах воспользовавшихся государственной услугой в 2018 году.

На данный момент не все государственные органы, отвечающие за оказание государственных услуг предоставили информацию по гражданам, воспользовавшимся услугой с января по июль месяц 2018 года (Приложение 2). 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», РГУ «Инспекция транспортного контроля по Восточно-Казахстанской области, Департамент Внутренних дел Восточно-Казахстанской области, Департамент Государственных доходов Восточно-Казахстанской области, ВКГТУ, ВКГУ, КАСУ, КазГЮИУ, КИУ.

По услуге «Предоставление мер социальной поддержки специалистам в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса, прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты» запрос направлен в 16 районных акиматов ВКО. Предоставили ответ о наличии услугополучателей:

Отдел экономики и бюджетного планирования Бескарагайского района;

Отдел экономики и финансов Урджарского района;

Отдел экономики и бюджетного планирования города Семей;

Отдел экономики и бюджетного планирования Уланского района.

Проведя необходимый инструктаж с интервьюерами, рабочая группа приступила непосредственно к опросу граждан получивших государственные услуги в текущем году. Основным инструментов при сборе данных по оказанию государственных услуг является анкетирование услугополучателей. Данная деятельность позволяет собрать объем первичных данных о качестве

оказания государственной услуги непосредственно от получателей услуг. Опрос проводится с участием интервьюера («лицом к лицу»). В исключительных случаях (если услугополучатель уверен, что присутствие интервьюера не обязательно) услугополучатель может заполнить анкету самостоятельно и передать интервьюеру. В случае, если нет возможности провести интервью в форме встречи, опрос проводится по телефону. При вводной беседе интервьюера и респондента объясняется важность проводимого исследования, призывается отнестись к вопросам и быть предельно откровенным. Проводя опрос, гражданам предоставляется возможность обозначить проблемные моменты в получении государственной услуги.

Шаг (задача)3: Проведение наблюдения

Для проведения наблюдения с применением методики «тайный покупатель» предусматривается нахождение одного из членов проектной группы в момент получения гражданином услуги, вошедшей в перечень мониторинга государственных услуг в 2018 году, либо непосредственно сам член проектной группы должен выступить в лице услугополучателя государственной услуги.

По договоренности с Департаментом Агентства по делам государственной службы и противодействию коррупции по ВКО проектной группе будет предоставлен список государственных услуг, к которым будет применена методика «Тайный покупатель». На данном этапе составляется список наиболее актуальных услуг и еще не принят в работу проектной группой.

В связи с этим, работа проектной группы по данному шагу будет реализована в сентябре - октябре.

Шаг (задача) 4: Обработка полученных материалов.

На данном этапе ведется работа по внесению данных в массив для последующей обработки. Интервьюеры по мере проведения опроса предоставляют отчеты проектной группе о проделанной работе и прикладывают анкеты, заполненные получателями государственных услуг.

Полученные анкетные данные изучаются, систематизируются и распределяются согласно определенным критериям для дальнейшего удобства работы с полученной информацией.

В дальнейшем, ознакомившись с полным объемом анкет от респондентов, сформированные данные будут введены в программное обеспечение SPSS. Это позволит быстро и точно обработать исследовательские данные, преобразуя их в удобные для изучения таблицы и схемы. Обработка данных будет продолжена на следующем этапе.

Шаг (задача) 5: Проведение интервью с услугодателями

Данный шаг предусматривает проведение индивидуальных и групповых

интервью с руководителями и/или специалистами организаций, оказывающих государственные услуги. Целью данного опроса является получение мнений от услугодателей о полученных результатах опроса по качеству государственных услуг, а также выявление причин, которые оказывают влияние на уровень качества оказываемых услуг.

В связи с продлением срока полевых работ и получением первичных данных интервью с услугодателями планируется провести в течении сентября и октября текущего года. Данный период не нарушает сроки, указанные в Плане мероприятий.

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

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

1. Отказ в предоставлении персональных данных услугополучателей от местных государственный органов – Департамент государственных доходов по ВКО;
2. На момент первого запроса контактных данных у услугодателей, фактический объем оказанных услуг меньше объема, заявленного Заказчиком;

На основании существующих проблем Исполнителем направлено письмо в адрес Заказчика для согласования следующих вопросов:

- пересмотреть перечень услуг вошедших в общественный мониторинг;
- пересмотреть количество респондентов в разрезе городов и районов, учитывая фактический объем оказанных услуг (Приложение 3).

Из-за недостаточного количества данных, предоставленных услогодателями для опроса респондентов, Заказчиком принято решение внести коррективы в перечень государственных услуг, подлежащих общественному мониторингу. Так плановая выборка по оказанным государственным услугам в разрезе регионов и услугодателей, определенная Заказчиком на этапе разработки технической спецификации, значительно отличается от фактического количества оказанных услуг. Например, по услуге «Выдача разрешения на пользование животным миром» предусмотрен опрос 50 респондентов, а фактически услугой всего воспользовалось 29 услугополучателей, по услуге «Предоставление мер социальной поддержки специалистам в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса, прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты» предусмотрен опрос 15 районов и города Семей - по 5 лиц (80 анкет), фактически услуга оказана только в 3-х районах.

В связи со сложившейся ситуацией принято решение о расширении перечня государственных услуг с 15 до 20, пересмотрена выборка по территориям с учетом объемов фактически оказанных услуг, увеличен

анализируемый период по оказанию услуг до 1 августа 2018 г.

При взаимодействии с услугодателями имеют место быть ситуации игнорирования запросов со стороны некоторых учебных заведений оказывающих государственные услуги. Так, при неоднократном запросе данных не поступили ответы от учебных заведений: СГУ им. Шакарима, СГМУ. Мотивированного отказа в предоставлении ответа также не поступило. После повторного запроса с увеличенным анализируемым сроком не последовало ответа от государственных органов: РГУ «Департамент по делам обороны Восточно-Казахстанской области», ГУ «Аппарат акима Восточно-Казахстанской области», 12 районных акиматов ВКО.

Проектной командой предпринимаются дополнительные усилия по разъяснению необходимости и своевременности предоставления информации от услугодателей, так как данные факторы оказывают значительное влияние на сроки и качество реализации проекта.

3. **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.)**

Заказчиком было пересмотрено количество респондентов в разрезе городов и районов. Внесены коррективы в перечень мониторинга государственных услуг, добавлено дополнительно пять государственных услуг.

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

– 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 №2

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

Приложение 2. Официальные ответы уполномоченных организаций, услугополучателей.

Приложение 3. Переписка с Заказчиком о внесении корректировок в проектную деятельность.

Приложение 4. Информационная компания/ дайджест проекта