ГУ «УПРАВЛЕНИЕ ВНУТРЕННЕЙ ПОЛИТИКИ ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКОЙ ОБЛАСТИ»

Консалтинг-Центр «ЗУБР»

Согласовано
ИП Терехова Н.Я.

30 ноября 2018г.

«Утверждаю»
Директор КЦ «ЗУБР»
Кулик В.О.

«30» ноября 2018г.

ФИНАЛЬНЫЙ ТВОРЧЕСКИЙ ОТЧЕТ 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: «30» ноября 2018 г.
Количество страниц 121 страница

Принята: В. Мухорова

Усть-Каменогорск, 2018 г.

Наименование организации-получателя **Учреждение «Консалтинг-Центр «ЗУБР»**

Наименование проекта **Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг**

Номер договора **№60 от 5 апреля 2018г.**

Отчетный период **5 апреля – 30 ноября 2018 г.**

1. Краткая обобщающая информация по всем мероприятиям проекта, с приведением количественных показателей

1.1 В таблице:

Номер приложения	**Наименование мероприятия, дата и место проведения** (населенный пункт, наименование учреждения, адрес)	**Охват целевой группы**		**Подтверждающие документы** (содержание приложения по пунктам)
		План	**Факт**	
Приложение 1	Разработка инструментария исследования	-	-	Методика исследования
Приложение 2	Инструктаж и практический тренинг координаторов и интервьюеров, Подготовка пакета для координаторов и интервьюеров в регионах	-	-	Инструкция для интервьюера, бланк анкеты
Приложение 3	Проведение наблюдения	-	-	Отчеты о проведенных наблюдениях
Приложение 4	Проведение интервью с услугодателями	10	6	Бланки экспертных опросов
Приложение 5	Информационная кампания	-	Более 2000	Скриншоты статей и анонсов
Приложение 6	Областной семинар-	25	29	Программа семинара-совещания, список

	совещание			участников, фото, презентация
Приложение 7	Обработка, анализ данных			Аналитический отчет

1.2 Описание проделанной работы по шагам (начиная с первого этапа и заканчивая третьим этапом).

Задача 1. Апробация методики и получение данных по результатам мониторинга качества оказания государственных услуг.

Основной целью кабинетного исследования **по обзору законодательства** стал анализ эффективности достижения и реализации целей и задач в сфере повышения качества оказания государственных услуг.

Источники информации для проведения оценки:

- статистические данные Агентства по статистике РК и Департамента статистики ВКО;
- отчетные материалы государственных органов;
- данные проведенных ранее опросов и социологических исследований в изучаемой сфере;
- обзор методик общественного мониторинга, используемых в зарубежной и отечественной практике при проведении общественного мониторинга качества оказания 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.

Все документы были тщательно изучены на предмет заложенных в них критериев достижения результатов, целевых индикаторов, показателей и т.д.

Разработка инструментария исследования. Опрос получателей государственных услуг проведен с использованием методики, ранее разработанной КЦ «ЗУБР». В ее основе лежит определение ***«Индекса удовлетворенности потребителей»***. Основной принцип сводится к тому, что расчет данного индекса производится на основе информации о важности различных критериев качества для потребителей и информации о степени удовлетворенности потребителей по этим критериям. Данный подход очень широко применяется в международной практике как в бизнес-среде, так и для оценки качества в государственной сфере, в частности в таких методиках, как: Модель Фишбейна, Модель «идеальной точки», Модель «SERVQUAL», Модель «Кано».

Предмет мониторинга – изучение мнений физических и юридических лиц об уровне их удовлетворенности качеством оказания государственных услуг.

Объекты мониторинга – физические и юридические лица, получившие государственные услуги, услугодатели, места оказания государственных услуг.

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.

Инструктаж и практический тренинг координаторов и интервьюеров.

До проведения полевого исследования состоялось предварительное инструктирование его участников (интервьюеров).

Для координаторов и интервьюеров **подготовлен пакет материалов** для проведения исследования. 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.

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.

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.

Опросы. Всего мониторингом охвачено 20 государственных услуг. Общее количество респондентов, принявших участие в исследовании, составило 1 321 человек.

Проведя инструктаж с интервьюерами, рабочая группа приступила непосредственно к опросу граждан получивших государственные услуги в

текущем году. Данная деятельность позволила собрать объем первичных данных о качестве оказания государственной услуги непосредственно от получателей услуг.

Опрос проводился с участием интервьюера («лицом к лицу»). В исключительных случаях (если услугополучатель уверен, что присутствие интервьюера необязательно) услугополучатель заполнял анкету самостоятельно и передавал ее интервьюеру.

Также опрос проводился посредством телефонной связи.

При вводной беседе интервьюера и респондента объяснялась важность проводимого исследования, и важность объективных ответов на предложенные вопросы.

Проведение наблюдения. Исследование «тайный покупатель» на сегодняшний день – одна из самых эффективных методик для проверки качества сервиса в организации, определения уровня клиентоориентированности и конкурентоспособности.

Для проведения наблюдения с применением методики «тайный покупатель» предусматривалось нахождение одного из членов проектной команды в момент получения гражданином услуги, вошедшей в перечень мониторинга государственных услуг в 2018 году. Также члены проектной команды выступили в лице услугополучателя государственной услуги.

Методам наблюдения были подвергнуты следующие услуги:

- Получение заключения государственной экологической экспертизы для объектов II, III и IV категории
- Выдача разрешений на эмиссии в окружающую среду для объектов II, III и IV категорий

Кроме того, региональные координаторы выступали в качестве наблюдателей в своих населенных пунктах за процессом оказания государственных услуг.

Сбор опросников. После проведения «полевых работ» интервьюеры передали опросники мониторинговой группе. Специалисты проверили количество, а самое главное качество заполнения анкет.

Обработка первичной информации производилась с использованием программного пакета SPSS, позволяющего максимально быстро и точно обрабатывать большие массивы исследовательских данных, превращая их в удобные для понимания таблицы, схемы, диаграммы, графики и т. п., а также решать исследовательские проблемы, используя статистические методы.

На основе полученной информации **составлены первичные данные исследования:** таблицы и наборы одномерных данных.

Задача 2. Повышение навыков услугодателей в сфере мониторинга качества государственных услуг

Изучение экспертного мнения (государственных служащих) проходило в форме серии индивидуальных полуструктурированных интервью. Одной из задач проведения интервью с услугодателями является изучение проблем взаимодействия с населением при оказания услуг и факторов, влияющих на качество госуслуг. Кроме того, интервью помогли собрать недостающую информацию и разъяснить спорные моменты, выявить «проблемные» направления с точки зрения возможностей повышения эффективности государственных мер, качества госуслуг, открытости и прозрачности информации. Для этого разработан примерный регламент встреч и определены основные вопросы, на которые будет необходимо сделать акцент при проведении интервью.

На заключительной стадии проекта организовано совместное обсуждение с представителями услугодателей в рамках **областного семинара-совещания «Общественный мониторинг - повышение прозрачности и качества государственных услуг».** Семинар-совещание прошло в г. Усть-Каменогорск 29 ноября 2018г. Участниками мероприятия стали представители государственных органов, вовлеченных в реализацию проекта: 29 человек.

Цель мероприятия - обсудить наиболее актуальные вопросы системы оказания государственных услуг, рассмотреть возможности и механизмы эффективного участия институтов гражданского общества в системе мониторинга качества государственных услуг, проанализировать проблемы и препятствия по внедрению данной системы, выработать совместные рекомендации с участием представителей государственных органов, институтов гражданского общества по перспективам развития системы повышения качества государственных услуг.

В ходе мероприятия мониторинговой группой были презентованы результаты проекта, кроме того руководитель проекта озвучил проблемные моменты с которыми столкнулась организация во время реализации проекта, выводы и рекомендации в отношении построения системной работы по общественному мониторингу в будущем.

По отзывам участников семинара-совещания общественный мониторинг необходимо продолжать, кроме того высказано мнение, что методику проведения надо совершенствовать, чтобы она была более объективна и последовательно применима.

Информационная кампания.

Мероприятия проекта сопровождались информационной кампанией. Основная роль отведена социальным сетям, как источнику оперативной информации. Проектная команда также задействовала разветвленную партнерскую сеть для информирования о ходе реализации проекта.

Задача 3. Повышение эффективности взаимодействия между государственными органами и конечными бенефициарами через составление рейтингов и выработку рекомендаций.

Обработка, анализ данных проведен мониторинговой группой. На основе анализа составлена Аналитическая записка, в которую вошли все полученные результаты.

Подготовка и формирование итогового аналитического отчета

По итогам исследования Заказчику подготовлен аналитический отчет, содержащий следующие сведения:

- общая информация в разрезе городов/районов/ по вышеназванным показателям;
- рейтинг районов/городов по вышеназванным показателям по каждой государственной услуге;
- рейтинг высших учебных заведений, оказывающих государственные услуги согласно вышеназванным показателям;
- по государственным услугам, где не конкретизирована география исследования просто оценка по вышеназванным показателям;
- проблемные вопросы при оказании государственных услуг, в том числе с определением существующих административных барьеров с конкретными примерами;
- выявленные нарушения при оказании государственных услуг (истребование излишних документов, нарушение сроков, взимание необоснованной платы, лоббирование интересов, очереди, грубость и др.), с приведением конкретных фактов;
- рекомендации по повышению качества оказания государственных услуг, в том числе по упрощению процедур оказания государственных услуг по услугодателям, видам государственных услуг, районам/городам, видам респондентов.

Оценка (рейтинг) проведена по 10 бальной шкале в разрезе показателей: качество, доступность, процедуры (бумажная форма оказания), процедуры (электронная форма оказания), информация, результат.

2. Достижение цели проекта и полученные результаты - описательно:

- ***насколько достигнута цель***;

Основная цель проекта: повышение эффективности и прозрачности процесса оказания государственных услуг в ВКО через создание инструмента мониторинга их качества.

Проектная команда считает, что цель проекта достигнута в полном объеме:

- апробирована методика и получены данные по результатам мониторинга качества оказания государственных услуг.
- повысились навыки услугодателей в сфере мониторинга качества государственных услуг.
- повысилась эффективность взаимодействия между государственными органами и конечными бенефициарами через составление рейтингов и выработку рекомендаций.

- ***как действия, предпринятые в ходе проекта, повлияли на ситуацию (сравнить ситуацию на начало проекта и момент его завершения)***;

Допроектная ситуация.

На момент подготовки проектной заявки проектная команда тщательно изучила ситуацию в сфере общественного мониторинга качества оказания государственных услуг. Анализ показал, что отсутствует **комплексный** подход к повышению эффективности реализации механизма осуществления мониторинга в Республике Казахстан. Государственные органы осуществляют ежегодный мониторинг качества оказания государственных услуг централизованно на уровне области. Результаты общественного мониторинга являются частью показателей, встроенных в систему оценки государственных органов. Действующая система не позволяет в полной мере говорить об общественном мониторинге, как об инструменте, который проводится на независимой основе и в интересах общественности. Так параметры (государственные услуги, территории) определяются государственным органом, инициирующим (заказывающим) проведение общественного мониторинга.

Помимо всего прочего отсутствует единая Методика осуществления мониторинговых мероприятий. Каждая организация или эксперт, специализирующийся в данной области осуществляет мониторинг по собственным «сценариям». Государственные органы пока еще не видят в мониторинговых группах от неправительственного сектора, полноправных партнеров.

Послепроектная ситуация.

Благодаря реализации данного проекта государственные органы смогли оценить и использовать в дальнейшем ресурсы и потенциал НПО для выполнения части услуг, в том числе по общественному мониторингу. Кроме того, государственные органы на основе полученных в результате мониторинга данных смогут внести необходимые корректировки в работу с населением и тем самым повысить эффективность оказания услуг.

- ***в чем выражаются достигнутые результаты***;

В результате апробирования методики общественного мониторинга выработаны рекомендации, при условии внедрения которых общественной

мониторинг может стать реальным дополнительным инструментом, позволяющим дать объективную и независимую оценку положению дел при оказании государственных услуг населению.

Услугополучатели в полной мере вовлечены в процесс оценки качества оказанных услуг. При этом имеет смысл отметить, что при данном подходе население выступает лишь источником информации, а не пользователем результатов, которые могут быть использованы для защиты своих прав при получении государственных услуг.

Представленный аналитический отчет включает изучение представленной информации по исследуемому перечню госуслуг, который позволяет оценить результаты деятельности госорганов по каждой услуге, выявить успешность системы оказания услуг по каждому району, городу в отдельности и в целом по ВКО. Кроме того, отдельно представлен анализ результатов оказания услуг высших учебных заведений (на основании 2-х госуслуг). В процессе опроса выявлены нарушения и проблемные вопросы пна основе мнений услугополучателей. Даны рекомендации по повышению качества оказания государственных услуг.

- ***как организация оценивает степень их достижения, какими фактами это подтверждается***;

В ходе опроса услугополучатели высказали свое мнение в отношении качества, доступности, информации, процедурах и результатах полученных государственных услуг в виде оценок и комментариев.

Ряд представителей государственных органов выступили в качестве экспертов, которым была дана возможность дать оценку оказываемым государственным услугам с позиции услугополучателей. Данный инструмент позволил измерить степень справедливости и объективности взглядов услугодателей и услугополучателей.

Проведенные наблюдения с использованием метода «тайный покупатель» отражают объективное положение дел и позволяют сделать независимые суждения в отношении получения отдельных государственных услуг и по отношению к конкретному услугополучателю.

По результатам семинара-совещания государственные органы выразили свою заинтересованность и необходимость развития системы общественного мониторинга.

- ***какие из ожидаемых результатов не были достигнуты и почему***.

Проектная команда столкнулась с проблемой получения обратной связи от Услугодателей. В государственные органы, которые вошли в мониторинговые мероприятия были направлены официальные письма с предложением высказать собственное экспертное мнение в отношении качества и эффективности оказания государственных услуг с позиции услугополучателей. Всего было получено 6

ответов от следующих государственных органов вместо запланированных 10 экспертных мнений:

- РГУ «Инспекция транспортного контроля по Восточно-Казахстанской области» Комитета транспорта Министерства по инвестициям и развитию РК
- ГУ «Управление природных ресурсов и регулирования природопользования ВКО»
- Управление государственных доходов по г. Усть–Каменогорск
- ГУ «Управление земельных отношений ВКО»
- Управление миграционной службы ДП ВКО
- Управление сельского хозяйства ВКО

Остальные государственные органы не предоставили ответных писем мониторинговой группе (отделы экономики, бюджетного планирования, финансов городов и районов ВКО). В данном случае, с одной стороны, у мониторинговой группы нет полномочий «заставить» принимать участие в общественном мониторинге, с другой, у государственных органов отсутствует заинтересованность принимать участие в опросе.

- ***в чем выражаются достигнутые результаты – индикаторы результативности***:

Индикатор качественного исполнения проекта	**Достигнутый результат**
Методика включает полный перечень показателей (не менее 5-ти), позволяющий оценить процессы, процедуры и результаты предоставления государственных услуг населению	Разработанная методика общественного мониторинга позволяет дать объективную оценку положению дел при оказании государственных услуг населению. Перечень показателей: 1. интервью, опросы услугополучателей 2. визиты в государственные органы, наблюдения («тайный покупатель») 3. анализ законодательства, отчетных материалов государственных органов 4. экспертные интервью с услугодателями 5. обзор зарубежных и отечественных методик проведения общественного мониторинга

1321 услугополучатель получил возможность высказать собственное мнение о качестве государственных услуг	Услугополучатели в полной мере вовлечены в процесс оценки качества оказанных услуг. Получены данные от 1321 респондента.
25 представителей государственных органов приняли участие в совместном обсуждении и выработке рекомендаций и предложений	29 представителей государственных органов приняли участие в семинаре-совещании по ввыработке рекомендаций и предложений, направленных на повышение качества оказания услуг населению.

3. Статистическая информация в разрезе получателей услуг:

А) Гендерный показатель

Количество получателей услуг всего	Мужчин	Женщин
1356	616	740

Б) Социальный статус по категориям

Количество получателей услуг всего	Государственные служащие	Работники бюджетных организаций	Представители общественных	Представители бизнес-сектора	Другие категории
1356	35	6	-	358	957

В) Возрастной показатель

Количество получателей услуг всего	До 29 лет	30-35 лет	36-45 лет	45-60 лет	60 лет и старше
1356	249	335	520	133	119

4. Социальный эффект проекта:

▪ ***конкретные результаты, полученные в ходе реализации проекта указанными целевыми группами (на основании подтвержденных фактических данных с указанием количественных показателей, описанием качественных сдвигов, возможно, историй успеха);***

Проектная команда считает успешность проекта по следующим направлениям:

- Разработанная методика общественного мониторинга позволяет вовлечь население в оценку качества государственных услуг, а также использовать данный инструмент в защите своих прав. Процессы по

осуществлению общественного мониторинга становятся все более востребованными как самими государственными органами, так и экспертным сообществом (консультантами по мониторингу и оценке).

- Услугополучатели в полной мере вовлечены в процесс оценки качества оказанных услуг. Проект дал возможность получателям услуг дать собственную оценку удовлетворенности процессом получения государственной услуги по нескольким критериям.
- Выработаны рекомендации и предложения, направленные на повышение качества оказания услуг населению.

▪ ***долговременное влияние проекта на решаемую в ходе его реализацию проблему (обоснование прогнозируемых позитивных/негативных изменений в той или иной сфере, вызванных проектом).***

Необходимость проведения общественного мониторинга, как инструмента обеспечения обратной связи и подотчетности перед обществом, показала свою эффективность и используется на практике. Проектная команда в долгосрочной перспективе видит, что местные исполнительные органы ВКО смогут применять методику общественного мониторинга качества госуслуг.

При этом местные исполнительные органы при планировании мониторинга будут ориентированы на достижение качественных и количественных показателей изменений.

5. Общее описание проблем и трудностей, с которыми организация столкнулась во время реализации проекта, анализ причин, возможные предложения и рекомендации для Заказчика.

На начальном этапе мониторинга проектная команда столкнулась со следующими трудностями:

- Отказ в предоставлении данных услугополучателей от местных государственный органов;
- Игнорирование запросов со стороны некоторых государственных органов и учебных заведений оказывающих государственные услуги (СГУ им. Шакарима, СГМУ, ДГД по ВКО).

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.

В связи с возникающими в период реализации проекта этими и другими сложностями по объективному сбору информации по согласованию с Заказчиком было принято решение о расширении перечня государственных услуг с 15 до 20. Пересмотрена выборка по территориям с учетом объемов фактически оказанных услуг.

6. Анализ вклада партнеров (если есть), органов власти, структур, оказывавших поддержку в реализации проекта: насколько необходимым было их привлечение, каким образом это усилило проект, какие уроки извлечены, каким образом планируется продолжить взаимодействие?

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 во взаимодействии с местными органами власти оказала Гагарина Марина Владимировна, руководитель отдела мониторинга государственных услуг Аппарата акима ВКО.

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.

Стоит отметить, что проектная команда активно взаимодействовала и использовала любую возможность, не только информировать о реализуемом проекте, но и максимально вовлечь заинтересованных лиц к активному участию в нем.

Отлаженное в ходе проекта взаимодействие будет продолжено и после завершения проекта. Есть предварительные договоренности о дальнейшем сотрудничестве и поиску новых возможностей для продолжения работы по данному направлению.

7. Описание степени влияния реализованного проекта на развитие организации (квалификация персонала, расширение контактов, запуск новой услуги и т.д.).

Члены проектной команды имеют многолетний практический опыт работы в данном направлении. Кроме проектной деятельности, Консалтинг-Центр «ЗУБР» работает в следующих направлениях:

- Сотрудники организации являются членами рабочих групп по рассмотрению/обсуждению проектов нормативных правовых актов, затрагивающих интересы гражданского общества и некоммерческих организаций.
- Эксперты организации разрабатывают предложения и рекомендации по внесению изменений и дополнений в НПА по вопросам деятельности некоммерческих организаций в РК, в том числе приняли участие в разработке

рекомендаций по внесению изменений в законодательство в сфере общественного мониторинга.

- Член проектной команды прошел обучение и сертификацию по теме «Оценка государственного социального заказа РК», организованного Министерством общественного развития РК и ОЮЛ «Ассоциацией Развития Гражданского Общества».
- В рамках проекта апробирован инструмент сбора данных от респондентов с использование SMM-технологий, который позволяет более оперативно и с наименьшими ресурсами получать обратную связь.

8. Перспективы развития данного направления деятельности для организации по результатам проекта (будет ли развиваться, за счет каких ресурсов).

Проектная команда с 2005 года занимается вопросами продвижения, внедрения и реализации проектов по общественному мониторингу.

В дальнейшем данная работа будет продолжена через участие в государственном социальном заказе, как на областном, так и на республиканском уровне.

Также специалисты Консалтинг-Центра «ЗУБР» активно продвигают проекты по общественному мониторингу, участию населения в делах государства в международных конкурсах на соискание грантов от доноров (Делегация Европейского Союза в РК, ПРООН, Посольство Королевства Нидерландов в Астане и др.)

9. Информация по темам будущих проектов, которые могут явиться продолжением настоящего проекта (предложить тему или проблематику, на которую НПО может направить свою деятельность)

Проект «Общественный мониторинг – право на участие!».

На данный момент, отсутствуют какие-либо регламентирующие документы, определяющие порядок его проведения общественного мониторинга. Это приводит к хаотичным действиям со стороны НПО (появляются государственные органы, в которых мониторинг происходит постоянно и сразу с нескольких сторон, а какие-то госорганы остаются без внимания общественности).

Необходимо отметить, что на сегодняшний день складывается следующая ситуация: представителей государственных органов раздражает общественный мониторинг, потому что, зачастую отсутствует цивилизованных подход к проведению, с другой стороны, НПО стоят в определенной оппозиции к государственным органам, преследуя цель лишь выявить недостатки и нарушения, а не указать на возможности для улучшения. В данном случае «страдает» население, которое недовольно качеством предоставления государственных услуг и не знает, как на это влиять.

Обучающая программа для государственных служащих «Эффективное обслуживание населения».

Основная цель обучающей программы - сформировать у государственных гражданских служащих устойчивую установку на клиентоориентированный подход, и обучить участников программы современным инструментам реализации клиентоориентированного подхода на практике.

Проект «Инновационные методы информирования как технологии работы с населением».

Необходимо отметить, что в Казахстане виды каналов и интенсивность развития информационно-коммуникационных технологий достигли достаточного уровня развития для применения широкого спектра информационных инструментов, обеспечивающих качественное выполнение государственных задач. Само по себе информирование не имеет смысла, если оно не является звеном, соединяющим две стороны – государство и население. В современном мире информационные сети стали своеобразным «оружием» в борьбе за потребителей.

Необходимо внедрение таких форм работы, при которых информация будет являться катализатором/побудителем к действиям.

10. Практические рекомендации по итогам реализации проекта для государственных органов.

- Государственным органам, для повышения эффективности и качества работы с населением необходимо обратить особое внимание на информационную и продвиженческую составляющую собственной работы. Возможно, оптимальным решением при этом как раз может стать привлечение профильных неправительственных организаций, обладающих представлением об особенностях различных целевых групп и способных донести до них информацию, используя оптимальные инструменты, методы и каналы информирования.
- Искоренять у населения (через информирование) потребительское отношение «мне должны…». Необходимо внедрить механизм, при котором не только государство обязано вкладывать в население, но и граждане будут иметь обязательства перед государством (солидарная ответственность).
- В своей деятельности активнее использовать нестандартные способы информирования населения о методах и формах работы с населением. Использовать видеоролики, карикатуры, комиксы, радиовещание и другие каналы информирования, чтобы, потенциальные пользователи государственных услуг лучше знали и правильно оценивали свои потребности и шансы
- Отсутствует культура взаимодействия между мониторинговой группой и государственными, бюджетными и другими организациями. Оказывающими государственные услуги. Необходимо проведение

разъяснительной работы для всех сторон о принципах, процессе реализации, результатах и выгодах общественного мониторинга.

- Несмотря на широкий охват сфер, в которых применяются инструменты мониторинга, существует ряд аспектов, снижающих их результативность:
  - общественный мониторинг проводится беспорядочно и разрозненно, не обеспечивая последовательность и учет ранее использованных подходов и результатов;
  - отсутствует общая методология, процедуры и принципы осуществления общественного мониторинга (как для органов власти, так и для НПО), что значительно влияет на качество предоставляемой информации и получение обратной связи. Рекомендации, полученные госорганами в ходе проведения мониторинга, зачастую не систематизируются и не учитываются для повышения эффективности деятельности;
  - не сформирована культура общественного мониторинга, не достаточно развиты профессиональные подходы и навыки неправительственных организаций;
  - отсутствует мотивация у органов власти в инициировании процессов общественного мониторинга либо во взаимодействии с мониторинговыми группами, создаваемыми НПО (нет ни желания, ни потребности, ни видения выгод);
  - подходы проведения общественного мониторинга качества государственных услуг встроены в систему государственного контроля и оценки, следовательно, получаемая в ходе мониторинга информация используется для подтверждения или проверки показателей и индикаторов деятельности государственных органов. Т.е. фактически общественный мониторинг проводится в интересах государственных органов, а не общественности.

  Рекомендуется разработать методологию проведения общественного мониторинга.

- Эффективность мониторинга зависит от полноты, своевременности и непрерывности процесса сбора и анализа информации всего цикла реализации ГСЗ: проведение конкурса, отбор поставщиков и заключение договоров, реализация и закрытие проектов. В связи с этим рекомендуется проводить конкурсы по отбору поставщиков для проведения мониторинга заблаговременно, с тем, чтобы начинать мониторинговую деятельность с момента объявления конкурсов ГСЗ заказчиками в регионах.

Директор КЦ «ЗУБР» Кулик В.О.
30 ноября 2018г