



Мониторинг и оценка государственных услуг в Казахстане, взаимодействие с государственными органами.

Спикер: Сергей Гуляев

**Школа лидеров национальных ассоциаций в сфере оценки,
Алматы, 03 марта 2016**

МиО: Тенденции последних лет

- С 2009г. в Казахстане формируется нормативно-правовая база для мониторинга и оценки государственных программ, стратегических планов госорганов, эффективности деятельности государственных органов, качества оказания государственных услуг.
- Нарбатывается практический опыт.
- Формируется сообщество специалистов.
- Разрабатываются методические пособия.

Примеры существующих правовых актов:

- ❑ Постановление Правительства РК от 18 марта 2010 года № 218 «Об утверждении Правил разработки, реализации, проведения мониторинга, оценки и контроля отраслевых программ»,
- ❑ Приказ Министра национальной экономики РК от 10 октября 2014 года № 50 «Об утверждении Методик по разработке, реализации и проведению мониторинга Стратегического плана развития Республики Казахстан, Прогнозной схемы территориально-пространственного развития страны, государственных программ, стратегических планов государственных органов и программ развития территорий».

Примеры привлечения госорганами НПО

Приказ Министра экономического развития и торговли РК от 4 марта 2011 года № 50 «Об утверждении Порядка привлечения неправительственных организаций (общественных объединений), независимых экспертов при формировании общей оценки эффективности деятельности государственных органов».



Специалисты по МиО:

За последние 6-7 лет в Казахстане сформировалось компактное сообщество специалистов - практиков в области МиО, которые, в основном, представляют НПО, либо имеют отношение к донорским организациям.

Возможности для общественного мониторинга:

Закон РК от 15 апреля 2013 года № 88-V
«О государственных услугах», Глава 5.
Государственный контроль за качеством
оказания государственных услуг. Оценка и
общественный мониторинг качества оказания
государственных услуг.

Что можно по закону:

- Согласно п.2 ст.29 Закона «О государственных услугах», лица, осуществляющие общественный мониторинг, имеют право запрашивать у государственных органов информацию.
- Обязанности для госорганов предоставлять информацию в данном законе не установлено.

Что это означает на практике:

При запросе информации нужно руководствоваться Законами «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» и «О доступе к информации», в частности:

- ❖ Запрос должен быть в письменной форме;
- ❖ Рассматривать его будут не очень оперативно (не менее 15 дней);
- ❖ Качество ответов может быть недостаточно высоким.

Проблема «доступности» мониторинга

- Желательно наличие письма поддержки от заказчика мониторинга или вышестоящего госоргана, но и это не всегда помогает.
- Были случаи, когда мониторам отказывали в проведении мониторинга на территории учреждений.
- Сотрудники учреждений, в которых проводился мониторинг, пытались оказывать давление на респондентов.

Кто и когда может проводить мониторинг:

Случаи, когда может происходить общественный мониторинг:

- Гражданин (физлицо) решил проверить госорганы.
- Человек или организация решили провести мониторинг услуг, с которыми они или их целевая группа регулярно сталкивается.
- НПО осуществляет проект при поддержке донора.
- НПО работает по заказу госоргана.



В каком из перечисленных случаев будет
известно, что произошло с результатами
мониторинга

?



Скорее всего, ни в одном ☹



Отчего так происходит?

- У госорганов нет обязанности учитывать результаты мониторинга, с одной стороны.
- С другой стороны, качество заключений общественного мониторинга может быть не удовлетворительным.



Вероятность того, что результаты общественного мониторинга, действительно, будут использованы, высока лишь в одном случае: мониторинг заказан вышестоящим госорганом, в котором будут обязаны принять меры и отчитаться по его результатам.

Чаще всего мониторинг на практике это:

- Мониторинг качества государственных услуг. В том числе, с привлечением НПО.
- Мониторинг реализации государственного социального заказа.

Мониторинг государственных услуг

- Предоставляемых через центры обслуживания населения (ЦОНЫ);
- Предоставляемых местными исполнительными органами.

Какие мы - заказчики и оценщики?

- Заказывают мониторинг того, что уже закончилось.
- Под оценкой часто имеют ввиду проведение исследований. Термин «оценка» используется в узком, школьном значении.
- Сами мониторы/оценщики часто путаются в понятиях. Многие стремятся в «мониторы/оценщики», чтобы наказать, отомстить, поставить на место...
- Отношения Заказчик-Оценщик, с детальным, выполнимым ТЗ, а также пониманием того, как будут использоваться результаты оценки – пока большая редкость.
- Часто не имеют четкого представления для чего вообще это делать – «сверху пришла директива».



Спасибо за внимание!