

ASTANA

socialcamp

JULY 23-25, 2010

**Общественный мониторинг  
качества услуг**



МЕХАНИЗМ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА

**«Каждый индустриальный проект в каждом регионе должен быть взят под особый контроль не только местной власти, но и общественности. Эта работа должна стать общенародной задачей всей страны в ближайшее десятилетие».**

Из Послания Президента РК народу Казахстана, 2010



## Цель проекта:

- повышение качества услуг, оказываемых населению, посредством активного участия граждан в независимом мониторинге процесса оказания услуг, организованном НПО.



Услуги, оказываемые населению

Оценка качества и рекомендации по его повышению



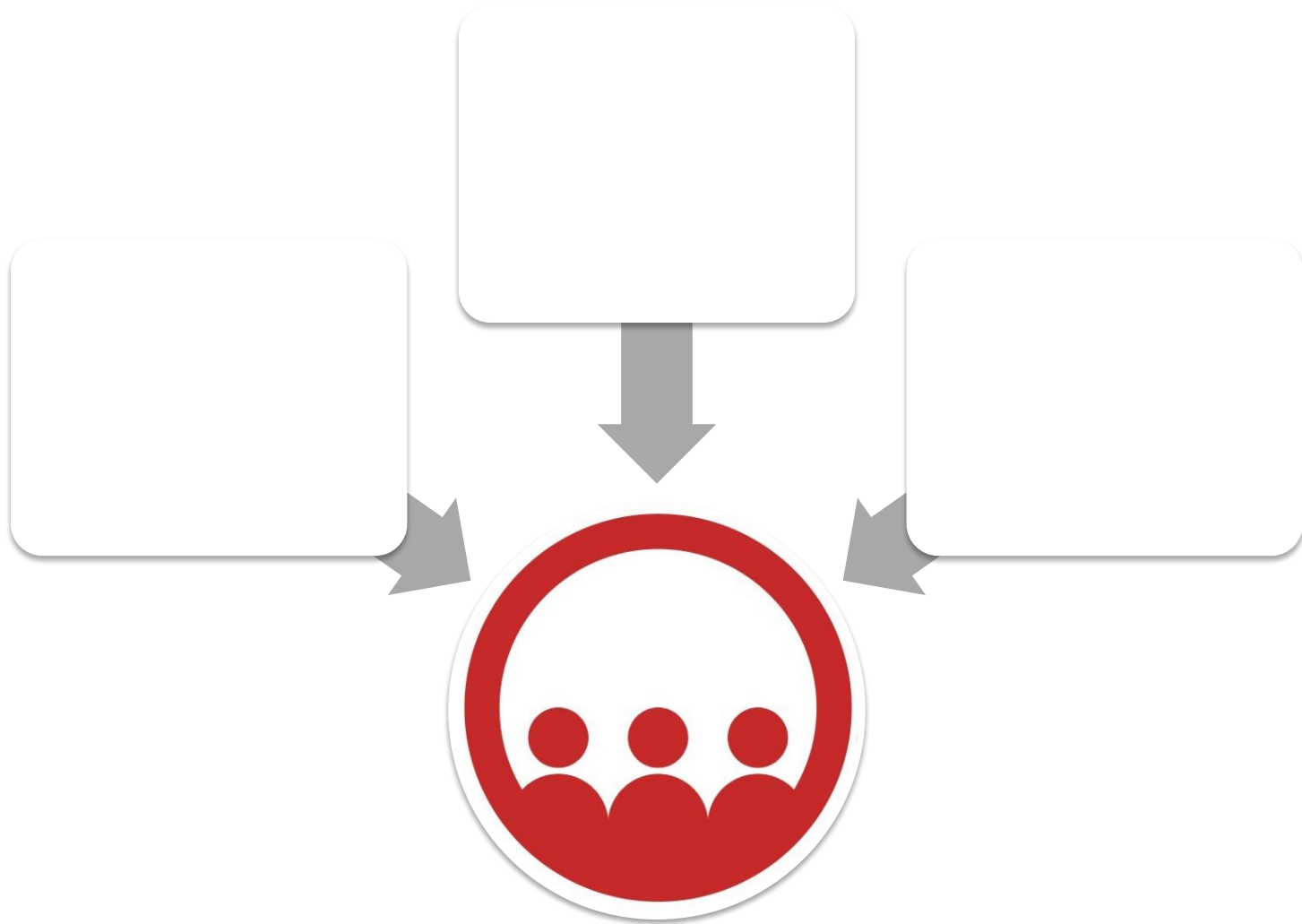


# Гражданин обладает самой достоверной информацией о качестве услуг государства





На чем базируется оценка качества услуг?





# Как общественный мониторинг будет работать?





# Уровни общественного мониторинга





# Этапы запуска МОМ

- **Этап первый: до конца 2010 г.**
  - Обсуждение концепции МОМ с привлечением широкой общественности и экспертного сообщества
  - Запуск и тестирование пилотного портала МОМ
  - Пилотные тренинги по использованию МОМ в регионах
  - Создание региональной сети МОМ в областных центрах и малых городах
- **Этап второй: 2011-2012 гг.**
  - Совершенствование региональной сети сбора информации
  - Инструктаж для ГО и СМИ по использованию МОМ в регионах
  - Работа с населением по активному гражданскому участию и использованию МОМ (по всей стране)



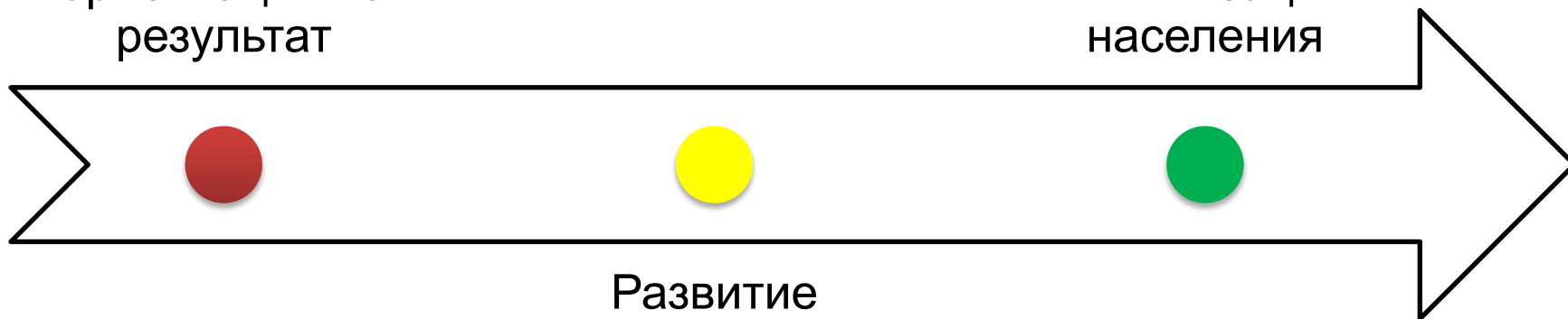


# Общественный мониторинг: внутренние тренды

Госуправление:  
ориентация на  
результат

Активизация  
населения

Развитие  
информационных  
технологий





## Важно понимать, что...

- МОМ дает оценку реализации программ/оказания услуг со стороны общественности и, прежде всего, граждан
- МОМ – это прежде всего инструмент системного повышения качества услуг и эффективности реализации программ, а не очередной канал для жалоб и обращений граждан
- МОМ ни в коем случае не является заменителем каналов обратной связи государственных органов, а также механизмов внутреннего контроля качества
- С момента создания и до этапа полного функционирования МОМ уйдет как минимум 2 – 3 года



# Что мы ждем от этого проекта?

- Формирование культуры общественной оценки деятельности государственных органов
- Осознанное участие граждан в оценке эффективности услуг государственных органов
- Учет мнения населения государственными институтами и внесение соответствующих корректировок
- Повышение эффективности оказания государственных услуг





# Что мы делаем уже сейчас?

- Создается портал Общественного мониторинга
- Создается БД по госуслугам
- Прорабатывается методология сбора информации и ее обработки
- Прорабатывается вопрос по охвату населения без доступа к сети Интернет/навыков работы с компьютером
- План соцзамеров на пилотный период (2010)
- Ищем ПАРТНЕРОВ!



# Роль партнеров в проекте

- Участие в акциях гражданского мониторинга (национальных и региональных)
- Проведение социальных замеров
- Поддержка инициативных групп граждан, желающих принять участие в проекте
- Работа на уровне органов местной исполнительной власти



# Вопросы и предложения по проекту

