

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.



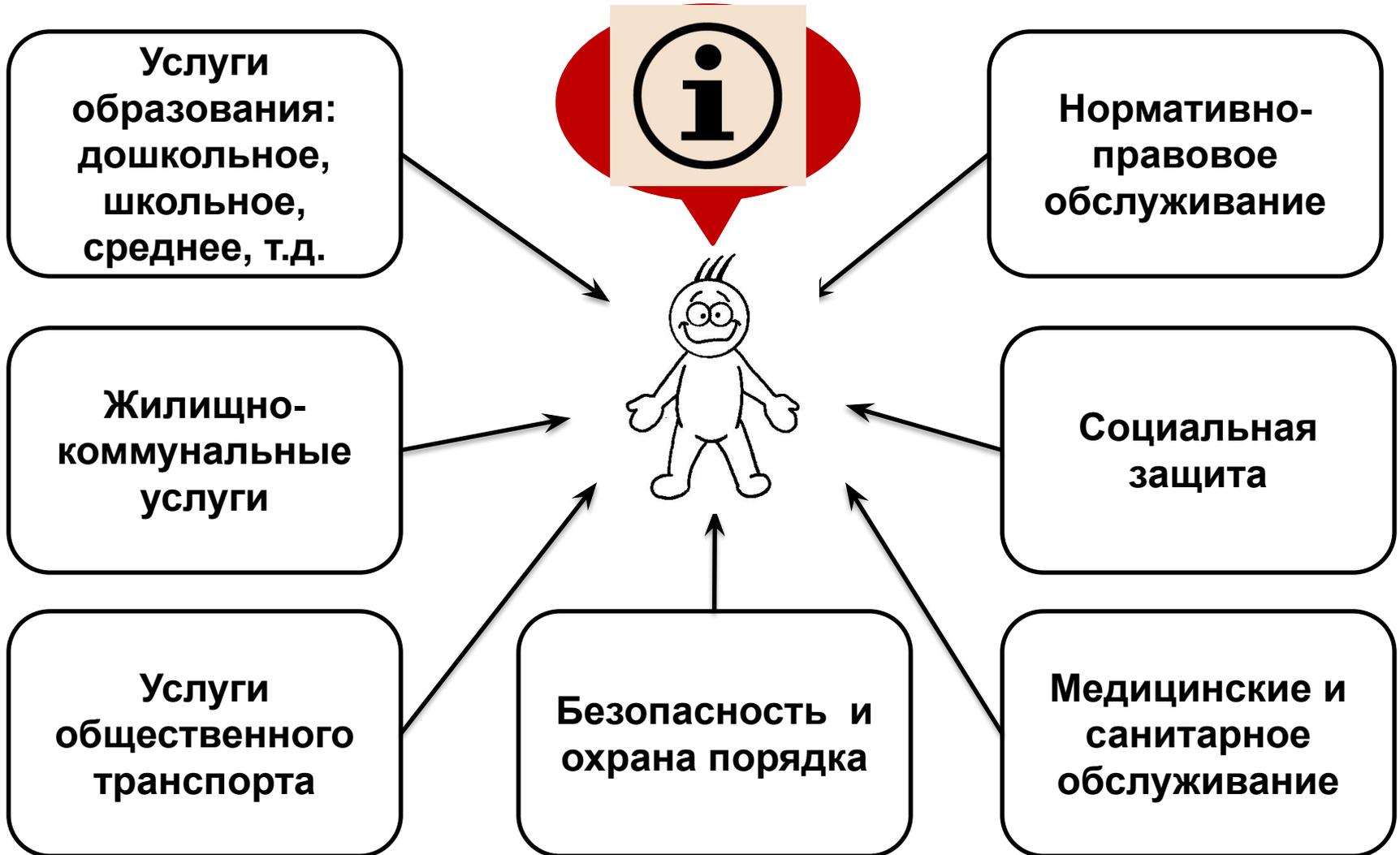
Услуги, оказываемые населению

Оценка качества и рекомендации по его повышению



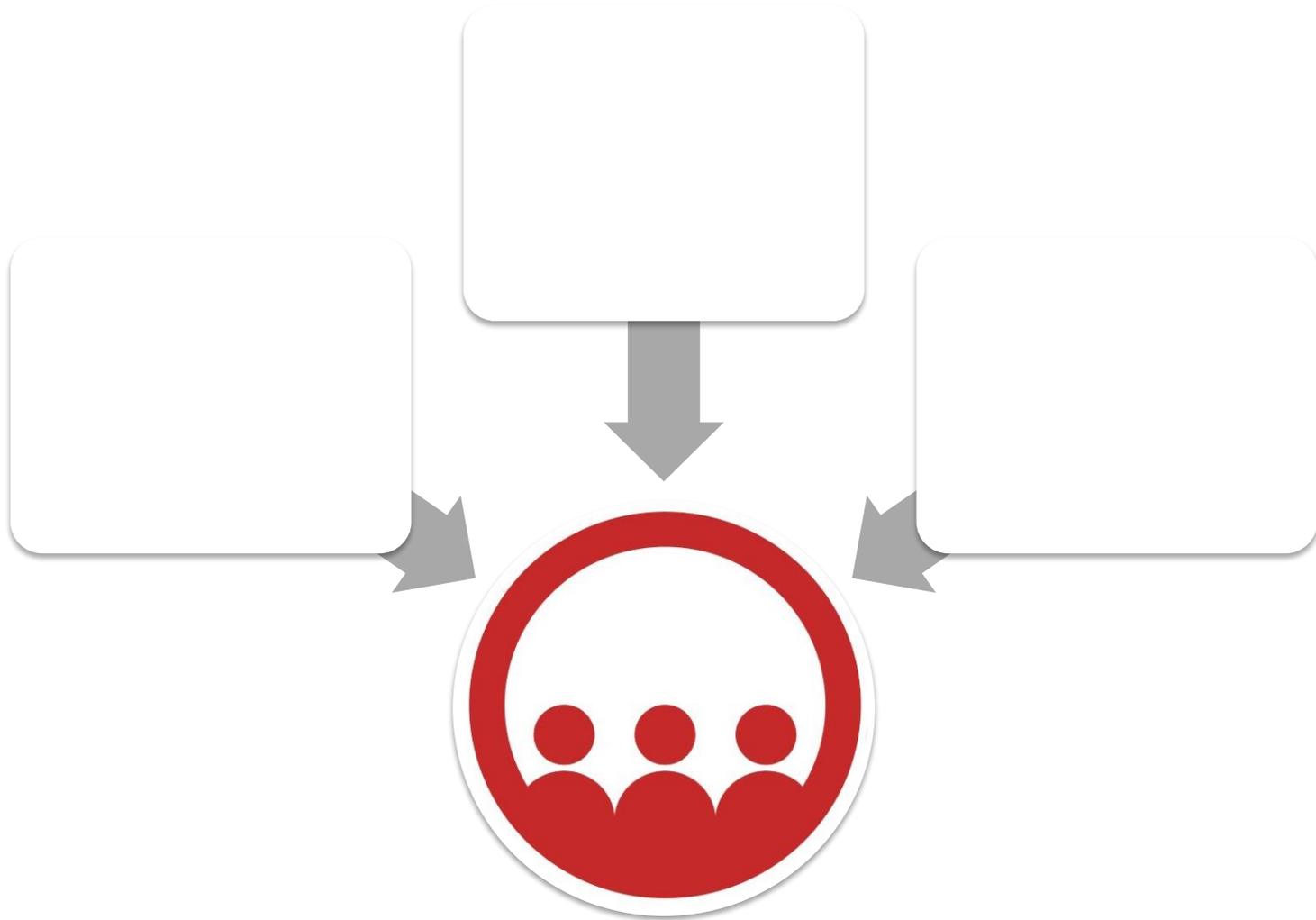


Гражданин обладает самой достоверной информацией о качестве услуг государства





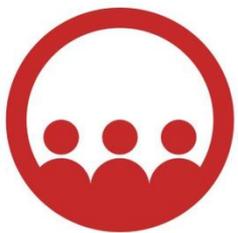
На чем базируется оценка качества услуг?



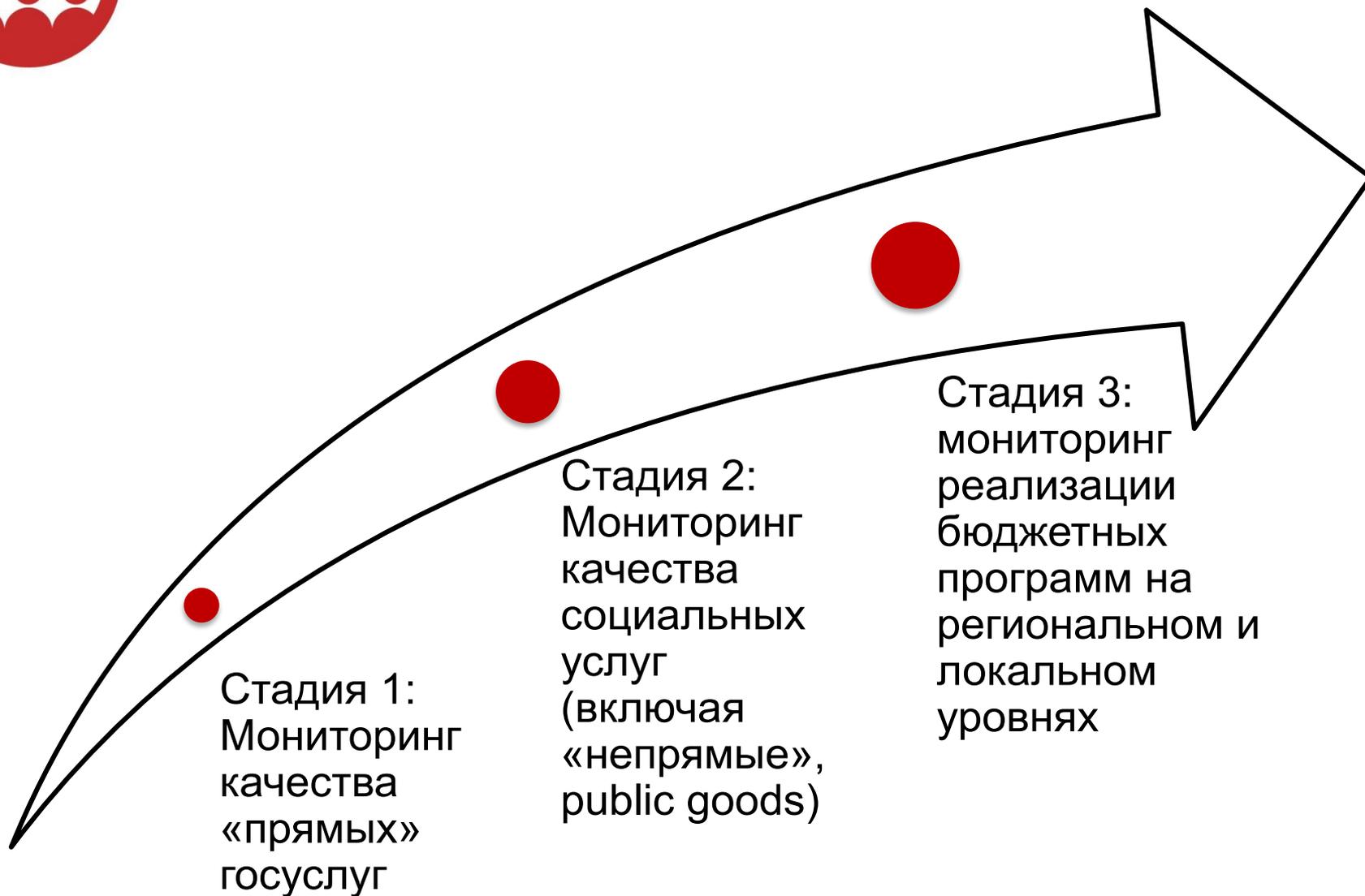


Как общественный мониторинг будет работать?





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

