

В публикации в качестве примера приложены результаты мониторинга двух муниципальных предприятий, проведенные Ошским филиалом ОО «МЦ Интербилим» в г. Ош в 2018м году. Проведение общественного мониторинга, а также издание печатной продукции стала возможна благодаря финансовой поддержке Программного офиса ОБСЕ в Бишкеке в рамках проекта «Реализация закона "О Государственных и Муниципальных Услугах" мэрией г. Ош».

МЦ Интербилим-Ош
723500 Кыргызская Республика,
Ош, ул. Ленина 335/11
тел (996 3222) 2-29-52, 2-15-34
факс (996 3222) 2-29-52,
interbilim.osh@gmailcom

МЕТОДИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО

СОВМЕСТНЫЙ МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Данное методическое руководство подготовлено Ошским филиалом общественного объединения "Международный центр Интербилим" при финансовой поддержке Программного офиса ОБСЕ в Бишкеке.

Ответственность за содержание публикации несет Ошский филиал общественного объединения "Международный центр Интербилим", которое не обязательно отражает позицию Программного офиса ОБСЕ в Бишкеке.

МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ СОВМЕСТНОГО МОНИТОРИНГА И ОЦЕНКИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ, ОРГАНИЗАЦИЯ КОТОРЫХ НАХОДИТСЯ В ОТВЕТСТВЕННОСТИ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ Г. ОШ.

ВВЕДЕНИЕ

Целью Методики проведения Совместного мониторинга и оценки по порядку организации и предоставления муниципальных услуг, а также услуг в рамках решения вопросов местного значения (далее Методики), является необходимость передачи органам местного самоуправления г. Ош, партнерским организациям инструмента, позволяющего органам власти и населению оценить деятельность поставщиков услуг по оказанию услуг населению.

Методика обеспечивает исполнение Положения о порядке проведения совместного мониторинга и оценки организации и предоставления муниципальных услуг, а также услуг в рамках решения вопросов местного значения, организация которых находится в ответственности органов местного самоуправления г. Ош (далее Положение), рекомендованного для принятия в Ошский городской кенеш в 2018 году.

I ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ СМИО

Целью СМиО является выявление соответствия фактических действий и результатов по предоставлению услуг, существующим нормативам, или договорным обязательствам поставщиков услуг перед гражданами.

Конечным результатом действий органов местного самоуправления и поставщиков услуг должно стать желаемое изменение ситуации (решение проблемы) в жизни горожан по улучшению качества жизни, в том числе в сфере услуг.

При организации процесса предоставления услуг тщательно планируются определенные действия, или последовательность шагов, которые приведут к ее исполнению (достижению результата). Для осуществления этих шагов необходимы ресурсы: люди, оборудование, финансы и т.д. Эффективное исполнение процесса организации услуг невозможно без отслеживания хода работ и полученных промежуточных и окончательных результатов. Эти действия называются мониторингом и оценкой.

МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА - ЭТО СИСТЕМА НАБЛЮДЕНИЯ, ОЦЕНКИ И ПРОГНОЗА ВЫПОЛНЕНИЯ ТОЙ ИЛИ ИНОЙ ПРОГРАММЫ ИЛИ ДЕЙСТВИЙ.

Основное предназначение мониторинга и оценки – давать информацию о принятии управленческих решений. Информация должна быть достаточной, достоверной, своевременной, надежной.

Наибольший эффект достигается в случаях, когда в систему МиО вовлечены представители местного сообщества – непосредственные получатели услуг, как наиболее заинтересованная сторона.

Такого рода МиО с участием заказчика, партнера в лице органов МСУ и населения называется Совместным мониторингом и оценкой (СМиО).

СМиО осуществляется в целях обеспечения прозрачности, гласности и вовлечения членов сообщества в принятие общественно важных решений местного уровня, направленных на развитие города, городского сообщества, в том числе в сфере услуг.

Сущность мониторинга и оценки одинакова – отслеживание хода и результатов программы и выдача информации для лиц, принимающих решения. Отличие между мониторингом и оценкой можно сформулировать следующим образом: Мониторинг отвечает на вопрос «Как идут дела?», это рутинное повседневное отслеживание ситуации, сравнение текущего положения с планом. Оценка отвечает на вопрос «Чего достигли?» и «Почему?». Оценка подразумевает более детальный анализ ситуации. Оценка проводится на разных этапах реализации программы.

Например, результаты программы по обеспечению питьевой воды могут показать, что проложено 1000 м. трубопровода и вложено 100 000 сом. Мониторинг покажет, соответствует ли данные показатели плановым?

Оценка должна ответить на вопрос: почему есть отклонения от плана (почему?), что изменилось в жизни граждан в отношении доступа к питьевой воде (Чего достигли?).

При проведении мониторинга и оценки необходимо отслеживать:

- использование ресурсов (соответствие потраченных ресурсов плану),
- процесс выполнения программы (соответствие содержания и сроков мероприятия плану, соблюдение методов, процедур, технологий,
- результаты (в какой мере удастся достигать поставленной цели),
- влияние, воздействие (в какой степени и как влияет программа на ситуацию).

ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ МОНИТОРИНГЕ И ОЦЕНКЕ

Значимость - Эффективность - Продуктивность - Воздействие - Устойчивость

- *Значимость - своевременность цели программы для решения существующих проблем, соответствие плана физическому и политическому окружению, в котором он осуществлялся.*
- *Эффективность - эффективность в стоимости, скорости и управлении, с которой вложенные средства и усилия превращаются (превратились) в результаты, и качество достигнутых результатов*
- *Продуктивность - вклад, сделанный результатами в достижение цели программы: оценка продуктивности сравнивает то, что в действительности было достигнуто, с тем, что планировалось получить.*
- *Воздействие - эффект от реализации программы на более широкое окружение, ее вклад в достижение более общих целей.*
- *Устойчивость - оценка жизнеспособности результатов и вероятности, что они будут продолжать приносить пользу.*

II ЭТАПЫ ПОСТРОЕНИЯ СИСТЕМЫ СМИО

- Определение индикаторов, по которым можно отслеживать ход реализации программы.
- Установление источников информации для проведения мониторинга (организации, люди, документы и др.)
- Определение методов сбора информации (стат. данные, визуальное наблюдение, анкетирование, опросы и т.д.)
- Определение частоты и графика сбора информации.
- Назначение ответственных за получение информации и договоренность с теми, кто будет эту информацию предоставлять,
- Определение технологии обработки и анализа полученной информации.
- Воздействие на улучшение реализации программ.

Шаг 1

Индикаторы - определение, характеристики.

Для того, что бы проводить СМиО необходимо знать характеристики, которые будут измеряться в процессе СМиО и сравниваться с плановыми.

Показателями, характеризующими степень достижения какого либо результата или воздействия являются индикаторы.

СТРУКТУРА ИНДИКАТОРОВ

ИНДИКАТОРЫ ПРОЦЕССА – отражают информацию о текущем исполнении программы, соответствие имеющихся показателей к плановым. Как правило, это количественные индикаторы, сбор информации по ним осуществляется периодически до завершения программы.

ИНДИКАТОРЫ РЕЗУЛЬТАТОВ – отражают информацию о достижении цели программы на определенном этапе или по ее завершению. Индикаторы могут быть количественными и качественными. Сбор информации по ним осуществляется на определенном этапе в соответствии с графиком реализации программы.

ИНДИКАТОРЫ ВЛИЯНИЯ – отражает воздействие программы на бенефициариев и соответствие достигнутых результатов установленным целям. Как правило это качественные индикаторы, сбор информации производится как правило в начале реализации (базовая оценка), в середине (промежуточная) и в конце (итоговая) программы.

ИНДИКАТОРЫ ДЕЛЯТСЯ НА: КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ (сколько установлено колонок для воды, количество рейсов по вывозу мусора и т.д.) и **КАЧЕСТВЕННЫЕ** (степень удовлетворенности населения, чистота улиц, отношение сотрудников

поставщика услуг к населению и т.д.).

Для того, чтобы индикаторы были эффективными и они должны быть:

ОТЧЕТЛИВЫМИ - формулироваться ясно и понятно, исключив многообразное толкование,

ДИСКРЕТНЫМИ (отличающимися от других) – название не должно дублироваться другими индикаторами,

РАЗУМНЫМИ – конкретными в понимании, реально отражающими ситуацию,

ИЗМЕРИМЫМИ – доступными существующим методам измерений,

ДОСТИЖИМЫМИ – реально соответствующими целям и задачам программы,

ЗНАЧИМЫМИ – реально характеризующими процесс исполнения или достижения результатов

При отборе индикаторов нужно руководствоваться следующими принципами:

- Должны разрабатываться с участием партнеров
- Должны быть простыми и экономичными в измерении
- Взаимосвязанными на всех уровнях
- Практичными и поддающимися объективной проверке

Индикаторы должны иметь свое пороговое значение: количественные – числовое, качественные – бальное или процентное. Индикаторы также могут оцениваться утверждениями «да» или «нет» или другими аналогичными.

ПРИМЕР.

Возможные индикаторы Программы «Обеспечение питьевой водой жителей ТС «Достук»

Индикаторы процесса (исполнение работ по постройке или ремонту водопровода):

- соблюдение периодичности технического надзора (соответствие графику, «**ДА**» «**НЕТ**»)
- соблюдение сроков исполнения работ (соответствие графику «**ДА**», «**НЕТ**»).

Индикаторы результата:

- количество домохозяйств получивших доступ к воде (**КОЛИЧЕСТВЕННЫЙ**),
- соответствие качества воды нормам (**КОЛИЧЕСТВЕННЫЙ**)

Индикаторы влияния:

- степень удовлетворенности жителей качеством питьевой воды (**КАЧЕСТВЕННЫЙ**),
- степень снижения инфекционных заболеваний (**КОЛИЧЕСТВЕННЫЙ**),
- облегчение труда женщин и детей по доставке воды (**КАЧЕСТВЕННЫЙ**).

Шаг 2

Источники информации для проведения СМиО

Источники информации необходимые для сбора данных по индикаторам должны отвечать следующим принципам:

- **ДОСТОВЕРНОСТЬ** – источники информации должны максимально отражать ее достоверность
- **ДОСТУПНОСТЬ** – местоположение источника информации должно быть в пределах достигаемости, что бы не усложнять работу и не привести к удорожанию процедур МиО,
- **ОБЪЕКТИВНОСТЬ И КОМПЕТЕНТНОСТЬ** – источник информации должен быть беспристрастным, знать по возможности предмет наблюдения,

Основные источники информации: статистические данные, результаты собственного визуального наблюдения, мнения граждан и т.д.

Источники информации определяются в зависимости от характеристик индикаторов, по которым необходимо собирать информацию или оценивать.

ПРИМЕР.

Источники информации по индикаторам Проекта «Обеспечение питьевой водой жителей ТС «Достук»

Индикаторы процесса:

- соблюдение периодичности технического надзора (**ЖУРНАЛ ТЕХНАДЗОРА ИЛИ ПОДРЯДЧИКА**)
- соблюдение сроков исполнения работ (**ГРАФИК ПРОИЗВОДСТВА РАБОТ**).

Индикаторы результата:

- количество домохозяйств получивших доступ к воде (**СТАТИСТИКА МП «ВОДОКАНАЛ»**),
- соответствие качества воды нормам (**СПРАВКА СЭС**)

Индикаторы влияния:

- степень удовлетворенности жителей качеством питьевой воды (**ИНФОРМАЦИЯ ГРАЖДАН**),
- степень снижения инфекционных заболеваний (**СПРАВКА МЕДУЧРЕЖДЕНИЯ**),
- облегчение труда женщин и детей по доставке воды (**ИНФОРМАЦИЯ ГРАЖДАН**).

Шаг 3

Определение методов сбора информации

Основные методы сбора информации при проведении СМиО:

- **РАБОТА С ДОКУМЕНТАМИ** – сбор информации по статистическим документам, финансовым, аналитическим отчетам и др.
- **ОПРОС КЛЮЧЕВЫХ ИНФОРМАТОРОВ** – серия вопросов открытого типа, задаваемых отдельным лицам, выбранным из за их знания и опыта по интересующей теме. Качественные, детальные и полусистематизированные интервью, которые проводятся в соответствии с руководствами по проведению интервью, содержащие определенные темы или вопросы.
- **ОБСУЖДЕНИЕ В ФОКУСНОЙ ГРУППЕ** – организованное обсуждение в составе 8-12 тщательно отобранных участников имеющих интерес в рамках предложенной для обсуждения темы.
- **ГРУППОВЫЕ ОПРОСЫ СООБЩЕСТВ** – серии вопросов и организованное обсуждение на встрече, в которой могут принять участие значительное число представителей сообщества. Существует также инновационный метод сбора информации «Отчетные карточки граждан».
- **НЕПОСРЕДСТВЕННЫЕ НАБЛЮДЕНИЯ** – фиксирование увиденного или услышанного на месте реализации программы. Информация может касаться текущей деятельности программы и наблюдаемых результатов
- **АНКЕТИРОВАНИЕ** – сбор информации путем распространения анкет с вопросами характеризующими той или иной индикатор. Выбор респондентов определяется специально выработанным положением с указанием количества респондентов, целевой группы, методов опроса и т.д.

ПРИМЕР.

Методы сбора информации по индикаторам микропроекта «Обеспечение питьевой водой жителей ТС «Достук».

Индикаторы процесса:

- соблюдение периодичности технического надзора (**РАБОТА С ДОКУМЕНТАМИ**)
- соблюдение сроков исполнения работ (**РАБОТА С ДОКУМЕНТАМИ**).

Индикаторы результата:

- количество домохозяйств получивших доступ к воде (**РАБОТА С ДОКУМЕНТАМИ**),
- соответствие качества воды нормам (**РАБОТА С ДОКУМЕНТАМИ**)

Индикаторы влияния:

- степень удовлетворенности жителей качеством питьевой воды (**АНКЕТИРОВАНИЕ**),
- степень снижения инфекционных заболеваний (**ОПРОС КЛЮЧЕВОГО ИНФОРМАТОРА**),
- облегчение труда женщин и детей по доставке воды (**ФОКУС-ГРУППА**).

Шаг 4

Определение частоты и графика сбора информации

Частота и график сбора информации по индикаторам зависит от его характеристик. При этом необходимо соблюдать следующие правила:

1. Частота измерений должна соответствовать требованиям ограничений по бюджету, т.е. не делать этот процесс слишком дорогим.
2. Период оценки не должен быть слишком длительным, что бы можно было зафиксировать его текущее состояние.
3. График проведения СМиО или сбора информации по индикаторам должен соответствовать возможностям для наиболее полного описания данного индикатора в этот период.

Как правило, сбор информации: по текущим индикаторам осуществляется периодически с равными промежутками времени или в соответствии с графиком реализации программы, по индикаторам результата в период определенным программным заданием, по индикаторам влияния в период проведения оценки программы.

Шаг 5

Назначение ответственных за получение информации и взаимодействие с теми, кто эту информацию будет получать

Так как предлагаемая методика направлена на обеспечение внешнего мониторинга, для его проведения необходимо сформировать группу, которая была бы ответственна за разработку методики и непосредственно проведение СМиО. Такого рода работа предполагает смешанный вид рабочей группы, которая будет играть роль как внешнего мониторинга так и совместного мониторинга и оценки.

Результатом проведения подобного СМиО должно стать воздействие на государственные, местные органы и других поставщиков услуг по улучшению их деятельности. В связи с этим важным представляется обеспечение взаимодействия с органами и предприятиями, реализующими данную программу. В случае возникновения взаимного интереса, как правило проблем по информированию в отношении результатов СМиО не возникает. Но в случае, если поставщик услуг не заинтересован в обнародовании результатов СМиО, возможны следующие рекомендации:

- широкое информирование населения о проводимом мониторинге, его целях и задачах (информационные листы, публикации в СМИ, предоставление информации на плановых совещаниях)

- *расширение круга активистов среди населения для воздействия на поставщиков услуг*
- *работа с представительными органами власти (местными кенешами) с целью подготовки нормативных документов обязывающих местные органы исполнительной власти обеспечить обсуждение результатов МиО и принятия по ним решений.*

Шаг 6

Определение технологии обработки и анализа полученной информации

Технология обработки информации зависит от: (1) объема полученных данных, (2) характеристик индикаторов (количественные или качественные, как правило качественные индикаторы требуют более сложной технологии обработки) (3) возможностей имеющегося оборудования, (4) потенциала членов группы осуществляющих СМиО.

Существующие компьютерные технологии позволяют обработать информацию и представить пользователям в удобном для обсуждения виде. Так как финальный аналитический отчет является важным результатом системы СМиО, подготовка его должна стать одним из ключевых этапов всего СМиО. Структура аналитического отчета дана в приложении 1.

При презентации материалов СМиО могут использоваться методы, которые позволили бы представить результаты в удобном и доступном виде с применением: (1) программы Power Point, (2) постеров, (3) диаграмм и графиков(3), раздачей информационных листов с результатами СМиО.,

Шаг 7

Воздействие результатов МиО на улучшение реализуемых программ

Наилучшим результатом, полученным по результатам СМиО, явилось бы реальное воздействие на поставщика услуг в части улучшения им качества предоставляемых услуг. Такого рода результатом может стать протокол по итогам круглых столов, общественных слушаний с указанием перечня мероприятий по корректировке программ в сторону улучшения. В случае если речь идет о работе местных или государственных органов результатом могло бы стать постановление местных или государственных органов власти по устранению недостатков. В свою очередь группа СМиО брала бы обязательства по мониторингу или контролю исполнения такого рода нормативных документов.

IV

ОЦЕНКА ПРОЦЕССА ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

ОЦЕНКА - ЭТО ОБЪЕКТИВНОЕ И НЕЗАВИСИМОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЦЕННОСТИ РЕАЛИЗУЕМЫХ ПРОГРАММ.

Следовательно – это рассмотрение реализуемых или завершенных видов деятельности, их плана, значимости, исполнения и воздействия. Осуществление оценки позволяет анализировать данные по индикаторам не только количественного, но и качественного характера, поскольку именно оценка позволяет ответить на вопросы: почему и как удалось достичь поставленных целей и задач, промежуточных и конечных результатов; либо, напротив, почему и каким образом этого не произошло? Оценка деятельности может создать возможности для усовершенствования не только существующих, но и будущих программ и реформ с сфере услуг, подлежащих реализации.

Таким образом, проведение оценок позволяет сделать вывод и принять решение, как повысить эффективность и результативность реализации программ по организации и поставке услуг.

ПРИ ОЦЕНКЕ ПРОГРАММЫ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ ДВА ВИДА ОЦЕНКИ:

- **Оценка воздействия (или она известна как оценка достигнутых результатов) - ставит вопросы о воздействии программы на ее итоги и на различные группы людей.**
- **Оценка процесса (иногда ее называют формативной оценкой), ставит вопросы, как, почему и при каких условиях действует или не действует на данном этапе программа?**

Оценка воздействия основывается на: (i) измерении полученных результатов и достигнутого воздействия, относительно поставленных целей; (ii) оценке ситуации до и после запуска проекта. Исследования по оценке воздействия позволяют: (i) измерить степень достижения задач проекта; (ii) оценить корреляцию между воздействием деятельности проекта и другой деятельности в секторе. Оценка воздействия проводится в виде регулярных качественных и количественных исследований, включая оценки: потребностей, состояния бенефициаров до и после запуска проекта, социального воздействия и т.д.

Оценка процесса производится в период реализации программы, когда еще можно повлиять на изменение механизма или дизайна программы, что бы улучшить результат.

Условно говоря, оценка процесса - «когда повар пробует суп», а оценка воздействия - «когда суп пробуют гости и хозяин».

Форма аналитического отчета по результатам проведения СМиО.

1. Введение.

Что послужило основанием для проведения СМиО. Состав рабочей группы СМиО. Цель и задачи СМиО.

2. Индикаторы СМиО.

Указывается предмет мониторинга (строительство или ремонт инфраструктуры услуг, исполнение договорных обязательств между поставщиком услуг и потребителем, соответствие процесса организации услуг требованиям законодательства и т.д.)

Указываются конкретные индикаторы, которые подвергаются СМиО.

3. Методы и инструменты СМиО.

Рекомендуется указывать методы и инструменты СМиО в привязке к каждому индикатору, заполняя таблицу 1.

Таблица 1. Методы и инструменты СМиО.

№	Наименование индикатора	Метод исследования	Инструмент исследования

4. Результаты СМиО.

Указываются результаты СМиО в разрезе каждого индикатора. Рекомендуется использовать следующую последовательность:

- 1 - Индикаторы процесса
- 2 - Индикаторы результата (промежуточные, конечные)
- 3 - Индикаторы воздействия.

Результаты СМиО необходимо представлять в виде выводов на соответствие фактических значений плановым.

5. Рекомендации.

По итогам СМиО партнеру в лице Ошского городского кенеша представляются рекомендации по устранению выявленных недостатков и в целом по совершенствованию процесса организации услуг.

Утверждено
постановлением Ошского
городского кенеша
от _____ 2017 года
№ _____

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке проведения совместного мониторинга и оценки организации и предоставления муниципальных услуг, а также услуг в рамках решения вопросов местного значения, организация которых находится в ответственности органов местного самоуправления г. Ош.

1. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет условия и порядок проведения совместного мониторинга и оценки (СМиО) процесса организации и предоставления услуг, оказываемых в рамках исполнения вопросов местного значения.
2. Проведение мониторинга и оценки процесса организации и предоставления услуг направлено на реализацию положений Закона «О местном самоуправлении» и Закона «О статусе г. Ош» в части реализаций контрольных функций Ошского городского кенеша, а также статьи 27 Устава местного сообщества г. Ош «Совместный мониторинг и оценка».
3. Реализация настоящего Положения способствует повышению эффективности процесса организации и предоставления услуг, улучшению качества жизни граждан.
4. Целью СМиО является выявление соответствия фактических действий и результатов по предоставлению услуг, существующим нормативам, или договорным обязательствам поставщиков услуг перед гражданами.
5. Действия по СМиО осуществляются совместно органами местного самоуправления с представителями гражданского общества на принципах партнерства, совместного достижения поставленных целей.
6. Результаты СМиО являются основанием для принятия решения Ошским городским кенешем по вопросам эффективности деятельности поставщиков услуг и в целом по системе организации услуг в г.Ош.
7. Основные направления СМиО:
 - соответствие системы организации услуг требованиям действующего законодательства,
 - соответствие существующих форм договоров между органом МСУ и поставщиком услуг, а также между поставщиком услуг и потребителем положениям действующего законодательства и инструктивных документов,
 - соответствие фактического положения дел по поставке услуг, указанным в договорах между органом МСУ и поставщиком услуг, а также между поставщиком услуг и потребителем,

- соответствие полученных результатов по поставке услуг, нормативам, закрепленным в нормативных документах, или договорных отношениях по поставке услуг.

1. Порядок проведения совместного мониторинга и оценки.

8. Ежегодно в срок до 30 марта текущего года Председатель Ошского городского кенеша утверждает перечень услуг, по которым в течении года будет проводиться СМиО процесса организации и предоставления услуг.
9. Перечень услуг формируется в соответствии с пожеланиями горожан, которые направляются на сайт г. Ош, результатами общественных слушаний, собраний, круглых столов. Городской кенеш вправе инициировать проведение дополнительных мероприятий, с целью определения приоритетных услуг, которые будут подвергаться СМиО.
10. Ежегодно в срок после 30 марта текущего года Ошский городской кенеш объявляет конкурс между некоммерческими организациями на право проведения СМиО выбранных услуг. Правила проведения конкурса основываются на положениях Закона «О государственном социальном заказе» в рамках средств городского бюджета, а также грантовой поддержки, оказанной донорскими организациями.
11. Допускается производить отбор некоммерческой организации для проведения мониторинга и оценки на конкурсной основе или путем заключения прямого договора, если финансирование этой работы будет осуществляться за счет средств донорских организаций.
12. Отбор организации осуществляет рабочая комиссия из 7ми человек: 4 из числа депутатов городского кенеша, по одному представителю каждой фракции, и 3 из представителей гражданского общества. Состав комиссии формируется по представлению депутатских фракций городского кенеша, а также по представлению сети местных НКО и утверждается распоряжением Председателя Ошского городского кенеша.
13. Порядок проведения конкурса состоит из следующих этапов:
 - разработка формы подачи заявки на конкурс
 - разработка критериев оценки поданных заявок
 - подготовка и опубликование аппаратом городского кенеша технического задания и квалификационных требований по отбору некоммерческой организации на сайте мэрии г. Ош
 - регистрация, сбор и проведение предварительной оценки поступивших заявок
 - представление заявок организаций с предварительной оценкой поданных заявок
 - отбор и утверждение победителя конкурса
 - подписание договора о реализации социального заказа Ошского городского кенеша с победителем конкурса
14. Организация, победившая в конкурсе в течении 15 дней представляет в аппарат Ошского городского кенеша на согласование и утверждение:

- обоснованно отобранные действия и ожидаемые результаты по поставке услуг
- методику проведения СМиО
- состав рабочих групп по проведению СМиО (ГСМиО)
- перечень индикаторов СМиО
- описание инструментов СМиО
- план-график проведения СМиО
- форму отчета о результатах проведения СМиО.

15. На основании представленных документов Председатель Ошского городского кенеша направляет в соответствующие организации, задействованные в поставке услуг, письмо о оказании содействия организации, осуществляющей мониторинг и оценку.

16. В случае воспрепятствования проведению мониторинга и оценки со стороны организации-поставщика услуг, или подразделения мэрии г. Ош, Ошский городской кенеш имеет право использовать свои полномочия для оказания административного воздействия.

2. Использование результатов совместного мониторинга и оценки.

17. По результатам проведения мониторинга и оценки в течение 10 рабочих дней организация – исполнитель социального заказа составляет и направляет в аппарат Ошского городского кенеша отчет, в котором отражаются выявленные соответствия и не соответствия процесса поставки услуг, выводы рабочих групп и рекомендации на улучшение организации и поставки услуг.

18. При необходимости к отчету прикладываются копии необходимых документов, фотоматериалы и другие документы.

19. Результаты мониторинга и оценки публикуются на сайте мэрии г. Ош и по возможности в СМИ г. Ош.

20. Ошский городской кенеш организует общественные обсуждения в различных форматах результатов проведенного мониторинга и оценки.

21. На основании представленного отчета Рабочая комиссия готовит краткую аналитическую записку с описанием представленных проблем и рекомендациями для Ошского городского кенеша по улучшению процесса организации и поставки услуг.

22. Аналитическая записка с приложением отчета по итогам мониторинга и оценки распространяется среди депутатов городского кенеша и соответствующих подразделений мэрии г. Ош для изучения.

23. По итогам изучения аналитической записки со стороны депутатов Ошского городского кенеша или мэрии г. Ош может быть проявлена инициатива по внесению дополнений в местные нормативные правовые акты, регулирующие вопросы организации услуг, или приняты меры управленческого характера, направленные на улучшение качества поставленной услуги для населения.

ОТЧЕТ ПО МОНИТОРИНГУ И ОЦЕНКЕ ПРОЦЕССА ПОСТАВКИ ПИТЬЕВОЙ ВОДЫ ДО ПОТРЕБИТЕЛЯ

1. Предмет и индикаторы мониторинга и оценки.

Для мониторинга и оценки процесса поставки воды были отобраны два критерия:

- А) Доступ к питьевой воде.
- Б) Наличие заключенного договора между МП «Ошгорводоканал» и абонентами.
- В) Соответствие Типового договора Правилам предоставления коммунальных услуг населению в Кыргызской Республике от 11.12.2001 г. № 783.

2. Индикаторы МиО

Количество договоров, заключенных между МП «Ошгорводоканал» и абонентами.

Индикатор доступа к чистой питьевой воде:

- наличие уличных колонок на расстоянии не менее 100 м от ближайшего домостроения;
- наличие исправных уличных колонок на расстоянии не менее 100 м от ближайшего домостроения;
- время подачи воды не менее 24 часов в сутки.

3. Метод и инструменты проведения МиО.

При проведении МиО применялся метод проведения интервью. Было опрошено 10 человек. Опрос жителей проводился методом случайной выборки из лиц, проживающих в данном районе, а также представители ТС.

Перечень задаваемых вопросов в приложении.

4. Территория проведения МиО

В целях МиО рабочей группой были отобраны два участка: м-н Амире-Темур, Жапалак. В остальных территориях г. Ош доступ к питьевой воде не ограничен ввиду того, что в остальных районах города в основном многоквартирные дома с доступом к воде, а близлежащие к ним частные домостроения имеют такой же доступ к воде. При исследовании вопроса о доступе к питьевой воде в мкр. Амир-Темур, было осмотрено пять улиц (Обзорная, Айни, 113-я улица, 114-я улица, 115-я улица).

По айылному аймаку «Жапалак» были исследованы четыре улицы: № 1, 2, 3, 4. Данная территория была отобрана в связи с тем, что во время фокус групповых дискуссий был поднят вопрос об остроте проблемы доступа к питьевой воде. АА «Жапалак» расположен за чертой города, но относится к городу Ош.

РЕЗУЛЬТАТЫ МИО

1. ДОСТУП К ПИТЬЕВОЙ ВОДЕ

ПО МИКРОРАЙОНУ АМИР-ТЕМУР

№	Наименование индикатора	Нормативный показатель	Фактическое состояние	Комментарии
1	Доступ к питьевой воде	Наличие уличных колонок на расстоянии не менее 100 м от ближайшего домостроения	соответствует	Имеются общие уличные колонки. На один водопроводный кран приходится 3-4 частных дома.
2	Доступ к питьевой воде	Наличие уличных колонок на расстоянии не менее 100 м от ближайшего домостроения	соответствует	Все колонки находятся в исправном состоянии. Кроме того, распространена практика установки резервуаров емкостью от 3 до 8 т. для хранения воды. Так же, местные жители используют водные насосы, устанавливаемые за собственный счет и подключаемые к локальным каналам и лоткам в частном порядке для водопользования. Это делается для того, чтобы обеспечить доступ к воде в дома, так как ОшГорводоканал не разрешает подключаться жителям к водопроводным сетям.
3	Доступ к питьевой воде	Время подачи воды не менее 24 часов в сутки	Не соответствует	По ул. Обзорная, ул. Айни каждый день подача питьевой воды прекращается к 13:00. Во время проведения исследования, подачи питьевой воды и вовсе не было, как было доложено местными жителями, в течении двух суток у них не было доступа к питьевой воде и предупреждения об этом последние не получали.

ПО АЙИЛЬНОМУ АЙМАКУ «ЖАПАЛАК»

№	Наименование индикатора	Нормативный показатель	Фактическое состояние	Комментарии
1	Доступ к питьевой воде	Наличие уличных колонок на расстоянии не менее 100 м от ближайшего домостроения	Соответствует по улице №1 Не соответствует по улицам №2,3,4	На ул.№1 есть 3 колонки. Расстояние между ними составляет 150 метров. Количество домов, расположенных на данной улице, составляет 30 домов. Расстояние от последней колонки до крайнего дома составляет 50 метров. На улицах № 2,3,4 колонки отсутствуют вообще.
2	Доступ к питьевой воде	Наличие исправных уличных колонок на расстоянии не менее 100 м от ближайшего домостроения	Частично соответствует по улице №1	На ул.№1 есть 3 колонки, две из которых не работают.
3	Доступ к питьевой воде	Время подачи воды не менее 24 часов в сутки	Не соответствует.	В среднем, подача питьевой воды прекращается в период времени от 13:00 до 14:00

2. НАЛИЧИЕ ЗАКЛЮЧЕННОГО ДОГОВОРА МЕЖДУ МП «ОШГОРВОДОКАНАЛ» И АБОНЕНТАМИ

Общее количество договоров, заключенных между МП «Ошгорводоканалом» и абонентами составляет 27362, из них 25443 – с физическими лицами, 1919 – с юл.

Дополнительная информация по м-ну Амир-Темур:

1. В 2017 году подача питьевой воды летом была приостановлена на месяц и, согласно имеющейся информации, люди были вынуждены покупать питьевую воду в магазинах.

2. Отметим, что договора у этих жителей о снабжении питьевой водой с Ош Гор водоканалом имеются, и они являются полноценными абонентами и оплачивают услуги по воде в полном объеме, одинаково с жителями других районов города с круглосуточным доступом к питьевой воде. При этом, не учитывается тот факт, что жители м-на Амир-Темур имеют доступ к питьевой воде несколько часов, точнее до 13:00 часов дня.

В целом, имеющаяся ныне ситуация требует более интенсивного вмешательства от органов муниципальной власти, для устранения препятствий по

доступу к воде, так как жители этого района признают наличие проблем с питьевой водой и даже готовы к содействию по их устранению.

Замечание: Исследование производилось исключительно среди частных домов. В мкр. Амр-Темур многоквартирных домов нет.

По Жапалак АА:

Договоров между МП «Ошгорводоканал» с абонентами нет. Мониторингу и оценке подверглись водопользователи, проживающие в частных домах.

3. СООТВЕТСТВИЕ ТИПОВОГО ДОГОВОРА МП «ОШГОРВОДОКАНАЛ» ПРАВИЛАМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ В КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ ОТ 11.12.2001 Г. № 783.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Типовой Договор Ошского гор водоканала представляет собой гражданско-правовое соглашение, заключаемое между Ошским Гор водоканалом (далее Поставщик) и гражданами (далее Потребитель). Договор заключается на основаниях и условиях гражданских правоотношений, законов “О питьевой воде”, “О защите прав потребителей”, а так же правил пользования водопроводом и канализацией в городе Ош. Однако, при заключении договора не учитываются правила и порядок предоставления коммунальных услуг населению утвержденным постановлением Правительства КР от 11.12.01 г.

Соответственно, в Типовом договоре отсутствуют положения и пункты обязательные для него, согласно отмеченному постановлению ПКР. Таким образом, в договоре отсутствуют:

- Размер уменьшения платы за некачественное оказание услуги;
- Права потребителя услуг
- Права исполнителя услуг (поставщика) и др.

Учитывая, что типовой договор Ош Гор водоканала заключается не на основании и по стандартам правил предоставления коммунальных услуг, а является лишь рядовым гражданско-правовым соглашением не включающим в себя полный перечень следующих действий:

1. Порядок предоставления и оплаты услуг;
2. Порядок пользования услугами;
3. Права и обязанности потребителя услуг;
4. Права и обязанности исполнителя услуг;
5. Ответственность исполнителя и прочее.

То рекомендуется внести изменения в текущий текст Договора и перенести отмеченные пункты в отдельные части Договора в соответствии с правилами предоставления коммунальных услуг утвержденных Правительством от 11.12.01 г.

ОТЧЕТ ПО МОНИТОРИНГУ И ОЦЕНКЕ ПО ВЫВОЗУ МУСОРА

1. Предмет и индикаторы по мониторингу и оценки.

Для мониторинга и оценки процесса вывоза мусора были отобраны 3 критерия:

- А) Соответствие частоты вывоза мусора к указанным в договоре;
- Б) Наличие заключенного договора МП «Ош Тазалык» с абонентами;
- В) Содержание Договора о вывозе ТБО между МП «Ош Тазалык» и абонентами

2. Индикаторы МиО:

- количество рейсов в день по вывозу мусора
- количество договоров, заключенных между МП «Ош Тазалык» с абонентами;
- соответствие Типового договора Правилам предоставления коммунальных услуг населению в Кыргызской Республике от 11.12.2001 г. № 783.

3. Метод и инструменты проведение МиО:

При проведении МиО применялся метод - наблюдение. Для эффективного МиО создана рабочая группа. Для состава группы отобрали четыре гражданина, которые проживали в разных районах. Каждый из них вел мониторинг по двум мусорным точкам, наблюдение велось два раза в день (утром и вечером).

4. Территория проведения МиО.

В целях МиО рабочей группой были отобраны четыре участка: Юго-Восток (многоэтажный дом), Зайнабетдинова (многоэтажный дом), Западный (многоэтажный дом), Ак-тилек (частный сектор).

РЕЗУЛЬТАТЫ МИО

ЧАСТОТА ВЫВОЗА МУСОРА

Район	Наименование индикатора	Нормативный показатель	Фактическое состояние	Комментарии
ЮГО-ВОСТОК	Частота вывоза мусора	Не указан	Удовлетворяет	Мусорные точки расположены на видных местах возле центральных дорог. Вывозят мусор утром каждый день. В договоре Ош тазалык не указана нормативный показатель частоты вывоза мусора.
АК-ТИЛЕК	Частота вывоза мусора	Не указан	Не соответствует	В этом районе в основном частные дома, из-за этого один раз в неделю вывозят мусор.
ЗАЙНАБЕТДИНОВА	Частота вывоза мусора	Не указан	Удовлетворяет	Каждый день утром вывозят мусор.
ЗАПАДНЫЙ	Частота вывоза мусора	Не указан	Частично удовлетворяет	Мусор вывозят каждый день, но баки старые и дырявые текут отходы.

Дополнительная информация:

1. Мусорные баки, расположенные вблизи центральной дороги, вывозятся каждый день утром, с этим проблем не возникает.
2. Но в других участках, где мусорные баки расположены в отдаленных местах, вывозят один раз в неделю.
3. Основная проблема состоит в том, что зачастую люди выбрасывают мусор не в ящик, а оставляют возле мусорного бака. И тем самым приводят не в лучшее состояние вид возле мусорных точек. Чтобы такой вид не создавался, надо огородить мусорные баки.

4. Из-за того, что мусорные баки во многом старые и дырявые, из них течёт мусорный отход, который впоследствии приводит к антисанитарии. В связи с этим нужно заменить старые мусорные ящики новыми.

В целом, имеющаяся ныне ситуация требует более интенсивного вмешательства от органов муниципальной власти, для устранения выше перечисленных проблем.

2. НАЛИЧИЕ ЗАКЛЮЧЕННОГО ДОГОВОРА МП «ОШ ТАЗАЛЫК» С АБОНЕНТАМИ

Типовой договор заключен с двумя субъектами:

- с гражданами – в количестве 3431 договоров.
- с коммерческими объектами – 3875 договоров.

3. СООТВЕТСТВИЕ ТИПОВОГО ДОГОВОРА ПРАВИЛАМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ В КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ ОТ 11.12.2001 Г. № 783 ЗАКЛЮЧЕНИЕ

(О соответствии типового договора Правилам предоставления коммунальных услуг населению в КР. Пост ПКР от 11.12.2001 №783)

Типовой Договор МП «Ош Тазалык» представляет собой гражданско-правовое соглашение, заключаемое между МП Ош тазалык (далее Поставщик) и гражданами (далее Потребители). Договор заключается на основании устава МП «Ош Тазалык» и на условиях гражданских правоотношений. Однако, при заключении договора не учитываются правила и порядок предоставления коммунальных услуг населению утвержденным постановлением Правительства КР от 11.12.01 г.

Соответственно, в Типовом договоре отсутствуют положения и пункты обязательные для него, согласно отмеченному постановлению ПКР. Таким образом, в договоре отсутствуют:

- Размер уменьшения платы за некачественное оказание услуги;
- Права потребителя услуг
- Права исполнителя услуг (поставщика) и др.
- Режим предоставления услуг и нормативные объемы потребления

Учитывая, что типовый договор МП «Ош Тазалык» заключается не на основании и по стандартам правил предоставления коммунальных услуг, а является лишь рядовым гражданско-правовым соглашением заключенным на основании устава предприятия и не включает в себя полный перечень следующих действий:

1. Порядок предоставления и оплаты услуг;
2. Порядок пользования услугами;
3. Права и обязанности потребителя услуг;
4. Права и обязанности исполнителя услуг;
5. Ответственность исполнителя и прочее.

То рекомендуется внести изменения в текущий текст Договора и перенести отмеченные пункты в отдельные части Договора в соответствии с правилами предоставления коммунальных услуг утвержденных Правительством от 11.12.01 г.