

Методика работы ОСГО по мониторингу и оценке качества услуг, предоставляемых государственными органами

Айжан Сатыбекова

Миссия Координационного Совета ОСГО

Создание устойчивой платформы для гражданского участия и прямой адвокации интересов граждан в процессе повышения качества предоставления государственных услуг.



Закон КР «Об общественных советах государственных органов»

Статья 4

- Целями создания и деятельности ОСГО являются: улучшение качества предоставляемых услуг населению министерствами, государственными комитетами и административными ведомствами

Статья 7

- ОСГО для достижения своих целей осуществляют мониторинг и оценку качества предоставляемых министерствами, государственными комитетами и административными ведомствами услуг, общественный мониторинг деятельности министерств, государственных комитетов и административных ведомств

Законодательная база:



Подзаконные акты:



Зачем нужно проводить мониторинг?



позволит улучшить качество предоставления услуг;



улучшит информирование жителей о реальных затратах на предоставление услуг;



отношения между властью и жителями станут более цивилизованными и взаимовыгодными, минимизируют конфликтность и коррупцию;



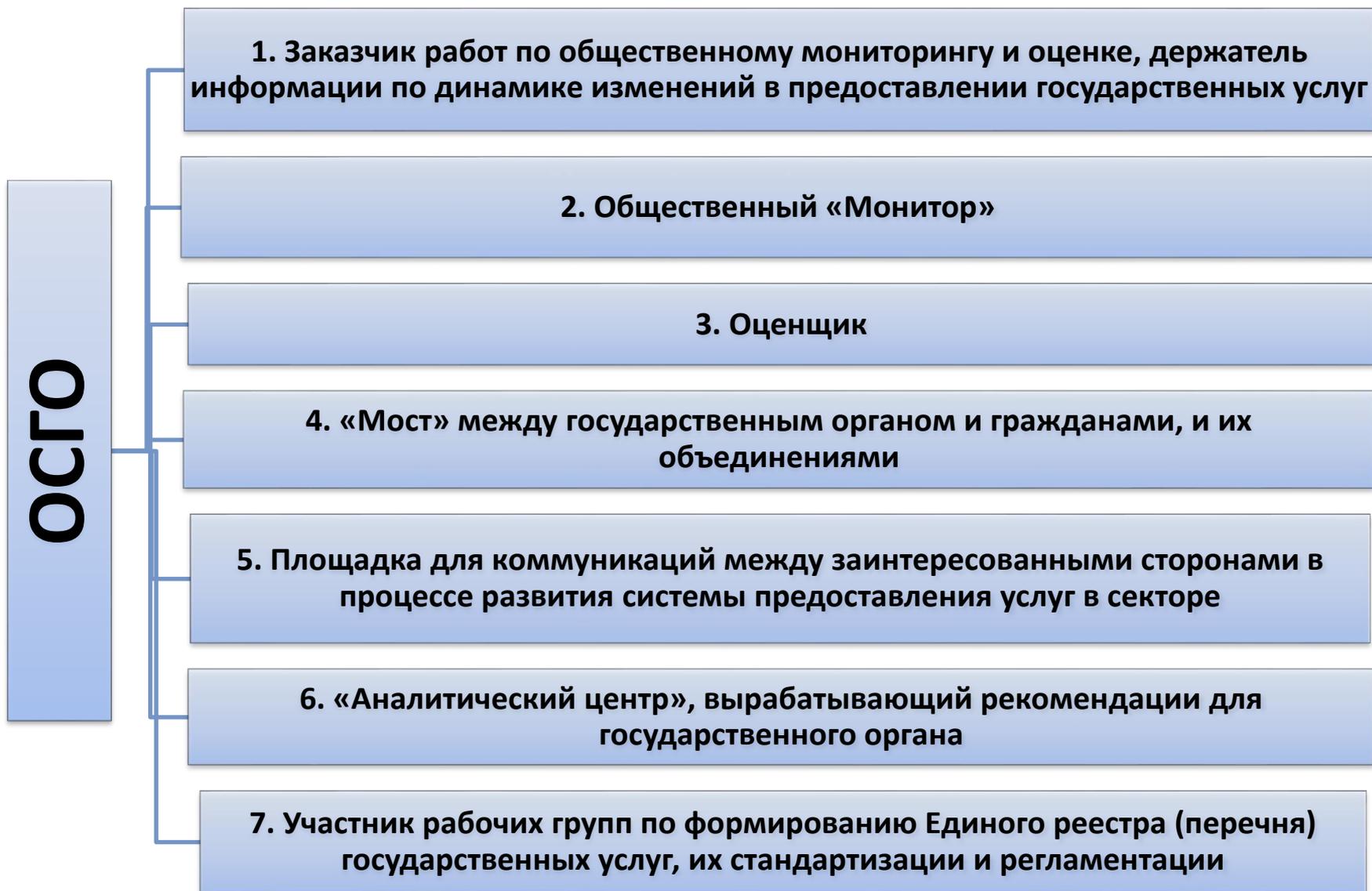
улучшение показателей эффективности органов управления в целом, так и отдельных служащих;



дает в распоряжение органов власти самый мощный инструмент управления – инициативы и интересы самих жителей.



7 ролей ОСГО в общественном мониторинге и оценке качества предоставления государственных услуг



Заказчик работ по общественному мониторингу и оценке



Общественный мониторинг



Оценщик



«Мост» между государственным органом и гражданами и их объединениями

Выявить проблемы коммуникации между НПО и государственного органом

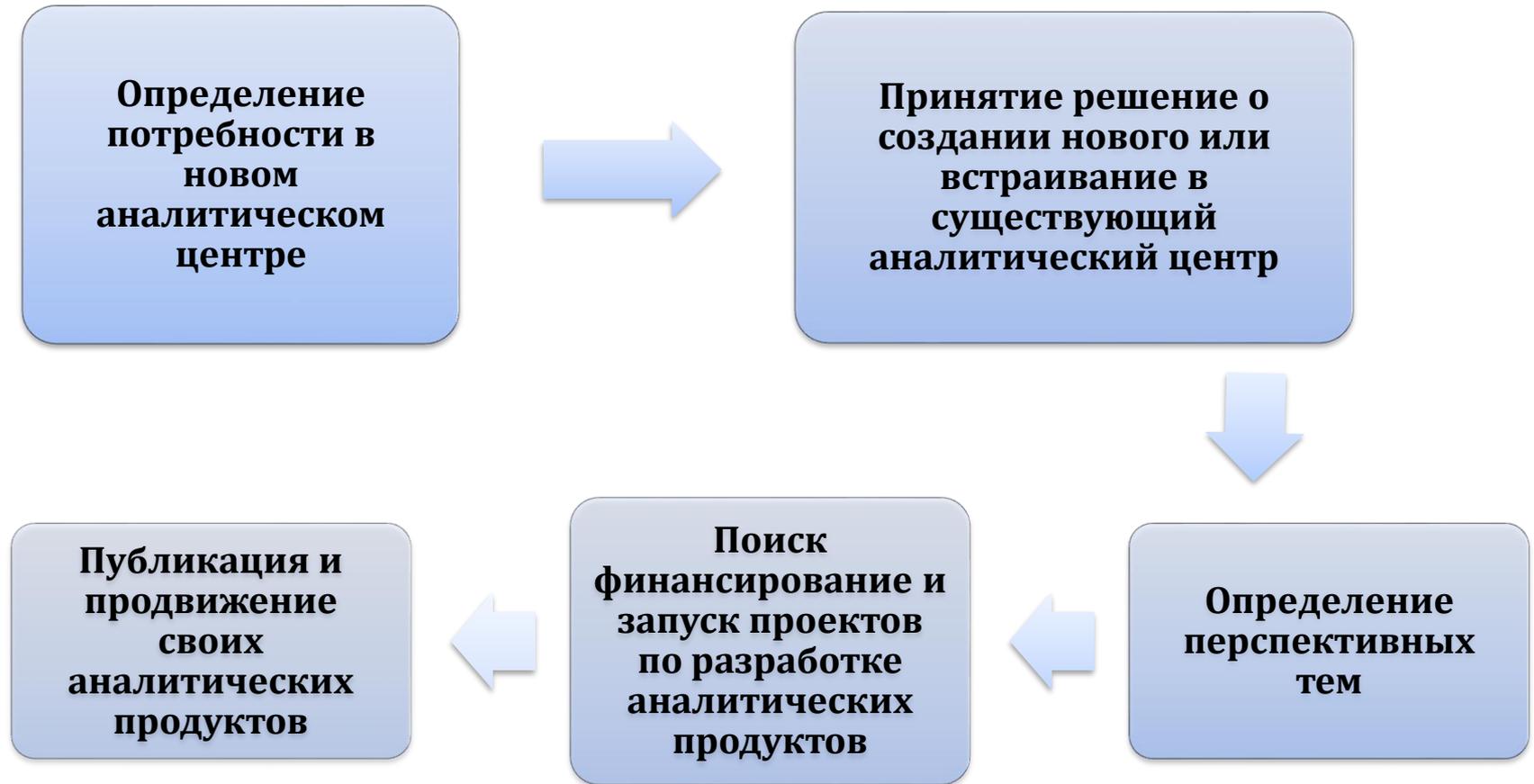
Определить возможности построения коммуникации, опираясь на требования законодательства и ресурсы государственного органа

Разработать и согласовать форматы и протоколы коммуникации

Площадка для коммуникаций между заинтересованными сторонами в процессе развития системы предоставления государственных услуг в секторе



«Аналитический центр», вырабатывающий рекомендации для государственного органа



Участник рабочих групп по формированию Единого реестра (перечня) государственных услуг, их стандартизации и регламентации



Спасибо за внимание !

