



USAID
ОТ АМЕРИКАНСКОГО НАРОДА



Общественный мониторинг: Взаимодействие НПО с общественными советами в Акмолинской области



АТБАСАР, 2018 г.

«Общественный мониторинг: Взаимодействие НПО с Общественными советами в Акмолинской области»

Составитель: Л. Петрова, директор ОО «Ангел», координатор проекта. Атбасар, 2018 г.

В этом издании представлен опыт нашей организации в рамках проекта «Общественный мониторинг: Взаимодействие НПО с Общественными советами в Акмолинской области». Реализация этого проекта осуществлялась в рамках Программы «Партнерство в целях развития и процветания», реализуемой ОО «Береке» в партнерстве с ОО «ЭКОЦЕНТР» при финансовой поддержке Агентства США по международному развитию (USAID). Выпуск данной брошюры является частью проекта и стал возможным благодаря помощи американского народа, оказанной через Агентство США по международному развитию (USAID). ОО «Ангел» несет ответственность за содержание брошюры, которое не обязательно отражает позицию ОО «Береке», ОО «ЭКОЦЕНТР», USAID или Правительства США

Об организации

Общественное объединение «Ангел» зарегистрировано в 2000 году в городе Атбасар Акмолинской области (Казахстан) и осуществляет свою деятельность в сфере повышения уровня знаний и активизации населения в процессе принятия решений проблем, затрагивающих экологические, социально-экономические, политические и правовые аспекты.

С 2004 года НПО занимается вопросами общественного мониторинга программ развития водоснабжения в Казахстане: первый опыт организации заключался в мониторинге реализации государственной Программы «Питьевая вода» в г.Атбасар, позже наш опыт был реплицирован в сельской местности Атбасарского района. Далее организация выступила координатором сетевого проекта по общественному мониторингу государственной программы «Ақ бұлақ -2020» в пяти областях Казахстана, направленного на улучшение качества услуг в сфере строительства и реконструкции сельских водопроводов. В 2017 году ОО «Ангел» стало лауреатом государственной премии для НПО за вклад, внесенный в решение социальных задач неправительственными организациями, в номинации «Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг».

Проект «Общественный мониторинг: Взаимодействие НПО с Общественными советами в Акмолинской области» является логическим продолжением начатой ранее деятельности, и направлен на отработку механизмов взаимодействия НПО с общественными советами на областном и районном уровнях. Надеемся, что данная брошюра окажется полезной для наших читателей и поможет в проведении общественного мониторинга других социально важных государственных программ и проектов, при тесном взаимодействии с общественными советами в регионах.

Подробную информацию можно найти на сайте: <http://ompp.kz/>

Благодарность

Выражаем благодарность за финансовую поддержку проекта Агентству США по международному развитию (USAID).

Благодарим наших партнеров и всех, кто оказывал содействие, это:

- ОО «Береке» (г.Шымкент) и ОО «Экоцентр» (г.Караганда) за помощь в координации проекта;
- Общественный совет Акмолинской области, а именно членов Совета Мартыненко Александра Григорьевича и Хусаинова Абиляжана Токановича за участие в проекте на всех этапах и плодотворное сотрудничество;
- представителей местных органов власти с.Маншук Целиноградского района Акмолинской области, которые мужественно выступили в качестве пилотной территории для проведения общественного мониторинга. Особая благодарность акиму с. Маншук Исаеву Гани Куантаевичу и бывшему акиму с.Маншук Омаровой Айгуль Амиржановне (занимала должность акима до августа 2017 года);
- представителей подрядной организации – ТОО «Евростандарт», занимавшейся работами по строительству водопровода и проведению воды в с.Маншук;
- КГУ им. Ш.Уалиханова.
- ОЮЛ «Гражданский Альянс Акмолинской области».
- привлеченных экспертов по общественному мониторингу Гуляева Сергея (директор ОФ«Десента» г.Павлодар) и Кучер Надежду
- регионального координатора в с.Маншук Ермагамбетову Айсулу Кайргельдиновну и местных жителей с.Маншук

Возможно, кого-то не упомянули отдельно, так как за период проекта работали со многими людьми и организациями. Искренние благодарности!

В публикации использовалась литература:

1. Материалы тренинга «Общественный мониторинг/экспертиза государственных программ» (февраль 2017 г., г.Караганда, тренер Гуляев С., директор ОФ «Десента»)
2. Материалы «Школы социального аудита» (октябрь 2016 г, г. Петропавловск; Худяков С.Г., Айтенова Ш., Ушакова С.Б.)
3. Пособие по оценке проектов и программ. ОО «Институт гуманитарного проектирования», Фонд «Сорос – Кыргызстан», Программа общественное управление. г.Бишкек 2011 г.
4. Руководство по созданию системы мониторинга и оценки проекта. Автор Нургуль Алыбаева. Проект «Фонд поддержки гражданского общества». Кыргызстан. Бишкек.
5. Южноафриканская Концепция Национальной политики в области оценки. Администрация Президента Южноафриканской Республики. 2011 г.
6. Питьевая вода: Наши права и обязанности. Союз потребителей Таджикистана, авт. Б.А. Хабибов, Душанбе – 2017.
7. Совершенствуя процесс развития: Практическое руководство по мониторингу и оценке. Оливер Бейквел совместно с Джерри Адамсом и Брайном Праттом. Публикация ИНТРАК. 2004 г.
8. Данные открытых источников СМИ, официальные сайты (информация о государственных программах и проектах, законодательная база РК)

Введение

В январе 2016 года вступил в силу закон «Об общественных советах» в Республике Казахстан, который дает новые возможности гражданам участвовать в процессах принятия решений государственными органами.

Целью деятельности общественных советов является выражение мнения гражданского общества по общественно значимым вопросам.

Задачами общественных советов являются:

- 1) представление интересов гражданского общества и учет мнения общественности при обсуждении и принятии решений на республиканском и местном уровнях;
- 2) развитие взаимодействия центральных и местных исполнительных органов, и органов местного самоуправления с гражданским обществом;
- 3) организация общественного контроля и обеспечение прозрачности деятельности центральных и местных исполнительных органов, и органов местного самоуправления.

Общественные советы образуются на двух уровнях - республиканском и местном. Общественные советы являются автономными и самостоятельными.

Рекомендации общественных советов являются обязательными для рассмотрения государственными органами, которые принимают предусмотренные законодательством Республики Казахстан решения и дают мотивированные ответы.

(из Закона РК от 2 ноября 2015 года № 383-V, введен в действие с 1 января 2016 г.)

Общественные советы созданы. Что дальше?

Во всех регионах страны созданы общественные советы. Но четко отработанных механизмов взаимодействия с НПО, вовлечения общественности в общественный мониторинг, и инструкций как таковых, пока на данный момент нет. Также со стороны государства нет достаточной поддержки для практической реализации эффективной работы общественных советов. Общественность мало знает о механизмах мониторинга, о том какие возможности существуют для оценки качества предоставляемых услуг населению. Члены общественных советов в настоящий момент в большинстве случаев сами не имеют четкого представления о своей роли, хотя есть хороший потенциал.

Функции общественных советов на уровне области и на уровне района в целом одни и те же. Однозначно, что работа зависит от членов общественных советов, а также от активности НПО и граждан.

В рамках реализации проекта нам удалось отработать алгоритм взаимодействия общественных советов на областном и районном уровнях с местным сообществом через НПО для проведения общественного мониторинга в селе Маншук Целиноградского района Акмолинской области. Многие общественные советы и НПО уже получили собственный опыт совместной работы. Надеемся, что наш пример будет полезен.

Общественный совет Акмолинской области

В соответствии с действующим законодательством Общественные советы образованы во всех 19-ти районах нашей Акмолинской области. На сегодняшний день на общественных началах работают 266 человек, из них 21 - в областном Общественном совете.

Не секрет, что во многих регионах, не поняв сути работы Общественных советов, они стали создаваться формально, поскольку это требовалось исходя из нового законодательства.

Например, в Атбасарском районе члены общественного совета были назначены опять же ответственными лицами, и скорее всего, такая же ситуация в большинстве случаев в других областях. ООО «Ангел» активно принимало участие в обсуждении



Закона об общественных советах ещё на стадии его разработки. Но, к сожалению, когда от ООО «Ангел» была номинирована кандидатура в качестве члена Общественного совета Атбасарского района она не была поддержана.

Идея решать проблемы с помощью работы общественных советов довольно конструктивная. В настоящий момент имеется вся необходимая законодательная база, а общественные советы имеют возможность делиться лучшим опытом и исправлять ошибки. Выражаем надежду, что всё-таки со временем механизмы взаимодействия общественных советов с гражданами будут отработаны и усовершенствованы, на всех уровнях – республиканском, областном, районном будут подниматься и решаться важные вопросы, а благодаря проведению общественного мониторинга будут предлагаться самые лучшие пути решения актуальных проблем. Мы уверены, что в этой системе именно НПО смогут выступить надежными партнерами.

В Акмолинской области общественный совет проводит большую работу, и активно идёт с НПО на сотрудничество. Поэтому в нашем проекте мы в первую очередь наладили сотрудничество именно с областным общественным советом. Заручившись поддержкой на уровне области, уже значительно легче было работать в регионе.

В качестве пилотной территории, для отработки алгоритма взаимодействия населения с Общественными советами через НПО было выбрано село Маншук Целиноградского района Акмолинской области. Этот выбор неслучаен, а основывается на том, что ООО «Ангел» уже несколько лет ведет там свою деятельность и имеет реальные результаты, которыми может поделиться. В селе Маншук много лет существовала проблема с обеспечением питьевой водой. Но, по разным причинам это село не попадало ни в Программу «Питьевая вода до 2010 г.», ни в Программу «Ақ бұлақ -2020». В 2014 году нами был проведён общественный мониторинг, мы помогли жителям подготовить видеообращения и привлечь внимание к проблеме водоснабжения. Далее подключились наши коллеги из г. Алматы. ОФ «Центр «Содействие устойчивому развитию (ЦСУР)» обратились с проектной заявкой в Фонд «The Coca – Cola Foundation», которая была поддержана бизнес организациями. В рамках данного проекта ОФ «ЦСУР» заключил договор с компанией ТОО «Востокводпроект» на разработку проектно-сметной документации на реконструкцию водопровода в селе Маншук за счет средств Фонда «The Coca – Cola Foundation». Также ОФ «Центр «Содействие устойчивому

развитию» заключил Меморандум о сотрудничестве с акиматом Акмолинской области, одним из пунктов которого является: «2.2.3. Обеспечить включение с. Маншук в план по реализации Программы «Ак булак» на 2016 – 2017 гг». Таким образом, использование результатов исследования помогли привлечь финансирование бизнеса и ускорить тем самым процесс включения в государственную Программу по развитию водоснабжения с.Маншук. И уже в 2017 году в этом селе начались строительные работы.

Проект «Общественный мониторинг: Взаимодействие НПО с Общественными советами в Акмолинской области» предполагал отработать алгоритм взаимодействия общественных советов на областном и районном уровнях с местным сообществом через НПО.

Проведение общественного мониторинга в с.Маншук Целиноградского района

Гарантированный доступ к безопасной питьевой воде и санитарии – это основное право человека. За последние годы в Казахстане в этом направлении проделана соответствующая работа, государством выделялись и выделяются значительные объёмы финансирования на решение вопросов, связанных с обеспечением права на воду и санитарные условия казахстанцев. В мае 2011 года начата реализация программы «Ак булак», рассчитанная до 2020 года. С января 2015 года программа «Ак булак», ставящая своей целью эффективное и рациональное обеспечение населения питьевой водой и услугами водоотведения, стала частью Программы «Развитие регионов».

Проект «Общественный мониторинг: Взаимодействие НПО с Общественными советами в Акмолинской области» позволил максимально вовлечь жителей с. Маншук через неправительственный сектор в реализацию Программы «Ак булак», повысить социальную активность населения и роль общественного участия в разработке и реализации государственных программ в целом, а также помог сделать объективные выводы о прозрачности и эффективности расходования государственных средств, выделяющихся на улучшение условий в области питьевого водоснабжения. Цель программы водоснабжения не просто освоить бюджетные средства, а удовлетворить главные потребности жителей в доступе к питьевой воде и санитарии.



На фото жители с.Маншук обсуждают с акимом и представителями подрядной организации проблемы водоснабжения и готовят рекомендации

Этапы проведения общественного мониторинга

1. В рамках проекта ОО «Ангел» была сформирована команда экспертов.
2. Экспертами был подготовлен план работы, как общий, так для каждого эксперта индивидуальный.
3. Были подготовлены информационные материалы: информационные письма, разработан буклет о проекте.
4. Проводились личные встречи, а постоянная связь поддерживалась через электронную почту и по телефону.
5. Инициатором общественного мониторинга – ОО «Ангел» в адрес общественного совета Акмолинской области было направлено письменное ходатайство с обоснованием целесообразности и необходимости проведения общественного мониторинга в с.Маншук.
6. Общественным советом было рассмотрено наше заявление и принято решение о создании рабочей группы при общественном совете, в состав которого вошли и инициаторы этого мониторинга, а именно Петрова Л.Е., директор ОО «Ангел», выступающая в роли координатора данного проекта.
7. Для беспрепятственного получения нужной информации Петровой Л.Е. был выдан мандат с подтверждением статуса в качестве члена Рабочей группы при Общественном совете Акмолинской области по изучению вопроса о ситуации и проблемах водоснабжения населения области.
8. После создания Рабочей группы на областном уровне, Общественный совет в Целиноградском районе полностью поддержал деятельность, инициированную гражданами. Была налажена работа с сельским акимом, подрядной организацией, депутатами Целиноградского района. Большую активность проявили жители села Маншук, никто не остался равнодушным.
9. Учитывая особенности местного сообщества были подобраны наиболее приемлемые и эффективные методы мониторинга.
10. Сделаны запросы в Акмолинский областной акимат для сбора и анализа информации на существующий период по реализации программы развития водоснабжения и тарифам на воду в разрезе районов на территории Акмолинской области за 2016 – 2017 гг.
11. Для населения был проведен семинар по методам и возможностям общественного мониторинга, разъяснялась роль общественных советов и обсуждались возможности взаимодействия. С использованием метода «Коллективное видео (КВ)» с сельскими жителями производили видеосъемку.
12. Региональным координатором, Ермагамбетовой Айсулу Кайргельдиновной, проводилось анкетирование, опрос жителей села, благодаря ее содействию заработала «горячая линия» - сельчане в любое время могли позвонить и получить консультацию, оставить жалобу или получить помощь.
13. По жалобам от населения региональным координатором готовились обращения в соответствующие органы (акимат и подрядная организация). Опыт показал, что было достаточно передать обращение в устной форме, как сразу следовала ответная реакция и положительные изменения.
14. Кроме общественного мониторинга были организованы мероприятия по информированию о способах экономии воды в быту и для повышения культуры водопользования. Были подготовлены листовки о способах экономии воды в быту, которые распространялись среди сельчан.
15. По итогам мониторинга было подготовлено заключение и рекомендации.

Таков был основной алгоритм проведения общественного мониторинга, ставший возможным благодаря тесному взаимодействию НПО, общественных советов и населения, при участии подрядной организации. Далее Вашему вниманию предлагаем основные рекомендации по совершенствованию системы работы Общественных советов, а также полезный справочный

материал, включающий законодательную базу, инструменты и механизмы общественного мониторинга и др.

Выводы и рекомендации по работе Общественных советов

Работа Общественных советов на данный момент строится исключительно на добровольной основе. Нет механизма финансирования данной структуры. Считается, что общественная работа не должна оплачиваться. Анализируя темы лотов государственного социального заказа для НПО Акмолинской области за 2017 год, нами был сделан вывод, что в рамках государственного социального заказа не предусмотрено ни одного лота, направленного на проведение общественного мониторинга.

Так каким же образом будут работать общественные советы и какие мотивации могут быть для проведения общественного мониторинга?

- Само население может проявлять активность, когда поднимаемые вопросы, темы, касаются непосредственно их благополучия. Если жители хорошо знают свои права, предвидят последствия их пассивности, хорошо обучены и знают к кому обратиться при выявлении нарушений, то они будут это делать. Но для проведения общественного мониторинга, даже в небольшом посёлке, необходим местный координатор. Именно он будет представлять интересы населения, и при этом будет ответственен за большой объём работы – например, проведение анкетирования, опросов, будет отвечать на телефонные звонки (порой в любое время суток), передавать жалобы и предложения в компетентные органы, будет осуществлять фото-видеофиксацию процесса, а также будет консультировать своих земляков. Для покрытия всех сопутствующих расходов (расходы на связь, транспорт, канцелярские товары и пр.) необходимы финансовые ресурсы.

- НПО, профессионально занимающееся общественным мониторингом, знает все аспекты и механизмы, добровольно может оказать содействие, делясь имеющимся материалом и накопленным опытом, безвозмездно оказывать консультации. Но существует риск, заключающийся в том, что НПО потребуется выезд на место, либо же организация будет задействована в другой работе и элементарно не будет иметь достаточное количество времени на волонтерство.

- Члены Общественного совета также не смогут создавать рабочие группы по каждому случаю и полностью посвящать себя добровольной, неоплачиваемой работе.

Исходя из вышеперечисленного, становится очевидной необходимость выделения финансовых средств на проведение общественного мониторинга. Каким же образом этот механизм может быть реализован?

- В рамках государственного социального заказа для НПО могут быть предложены темы лотов на проведение общественного мониторинга. НПО в рамках разработанных проектов могут привлекать в качестве экспертов членов общественных советов, региональных координаторов и других компетентных специалистов.

- Предусмотреть в местном бюджете возможность финансовой поддержки работы Рабочих групп, создаваемых для мониторинга конкретной программы. Например, по заявке инициатора проведения общественного мониторинга и обоснования необходимости работы такой Рабочей группы

- Предусмотреть в государственных проектах/программах часть на проведение общественного мониторинга.

- Предусмотреть финансирование в рамках работы гражданских/ресурсных центров.

Определение мониторинга и оценки

Мониторинг и оценка (МиО) – это процесс формулирования и поиска ответов на важные вопросы об эффективности мер политики, стратегий, программ, проектов. Эффективная оценка даёт широкой аудитории заинтересованных сторон информацию, которая может

использоваться для принятия более качественных решений, более глубокого понимания и возникновения новых идей для действий. МиО являются важнейшими составляющими процесса управления любого проекта.

Естественно, мониторинг и оценка являются неотъемлемой частью любой программы или проекта, проводятся соответствующими организациями, включая и технический надзор, и контроль за исполнением работ и много других составляющих. Конечно, не всегда местное сообщество может понимать специфическую информацию, которую, порой, могут понять только узкие специалисты. Но мы говорим об общественном мониторинге, который позволяет делать выводы о результативности программы не по освоенным суммам из бюджета, а по уровню удовлетворенности граждан, на которых, собственно говоря, и направлена та или иная программа.

И если организация или местное сообщество решили провести общественный мониторинг государственной Программы или проекта в регионе, эта брошюра поможет глубже понять основные принципы системы мониторинга и оценки, а также разработать свой план мониторинга, ознакомившись с теоретическими знаниями и практическим опытом.

Мониторинг – это постоянное отслеживание хода работ (в рамках проекта, программы) для сравнения текущего состояния дел с планом. Мониторинг проводится непрерывно, при этом в существующую модель программы или проекта по результатам мониторинга могут быть внесены изменения. В ходе мониторинга сравниваются запланированная деятельность и результаты с фактическими данными. Конечная цель мониторинга – использовать полученную информацию для улучшения работы по проекту или программы.

Мониторинг – это регулярный процесс сбора и анализа информации для отслеживания хода выполнения намеченных планов и проверки соответствия установленным стандартам.

Что такое общественный мониторинг?

Общественный мониторинг – это инструмент системного повышения качества услуг и эффективности реализации программ, а не очередной канал для жалоб и обращений граждан. Общественный мониторинг ни в коем случае не является заменителем каналов обратной связи государственных органов, а также механизмов внутреннего контроля качества. Общественный мониторинг дает оценку реализации программ/оказания услуг со стороны общественности и, прежде всего, граждан.

Важно: результатом общественного мониторинга не является поиск виновных в проблемных ситуациях (этим занимаются другие ведомства). Цель не в том, чтобы наказать кого-то, а в том, чтобы не допустить ошибок в будущем.

Как правило, в ходе осуществления проекта, проводится несколько видов мониторинга, тематика которых определяется конкретными информационными потребностями. Важно помнить о том, что все виды мониторинга часто проводятся одновременно в рамках общей системы мониторинга.

Мониторинг результатов позволяет отслеживать эффекты и воздействия. При этом мониторинг сливается с оценкой для определения того, достигает ли проект/программа намеченных результатов (промежуточные результаты, конечные результаты, воздействие) и не влечет ли он/она за собой каких-либо непреднамеренных последствий (положительных или отрицательных).

Мониторинг мероприятий позволяет отслеживать использование вложений и ресурсов, а также прогресс в осуществлении деятельности и обеспечении промежуточных результатов. В ходе такого мониторинга изучается то, каким образом обеспечивается реализация мероприятий, т.е. какова эффективность с точки зрения временных и ресурсных затрат. Обычно такой мониторинг проводится одновременно с мониторингом соответствия и служит основой для оценки эффективности.

Мониторинг соблюдения стандартов обеспечивает соответствие правилам предоставления финансирования и ожидаемым результатам; требованиям, установленным контрактами; нормативным требованиям и законам, принятым органами власти; соответствие проектно-сметной документации; а также этическим стандартам.

Мониторинг бенефициаров помогает отслеживать восприятие проекта со стороны получателей помощи. Сюда относится удовлетворенность или неудовлетворенность бенефициаров, на которых была направлена программа, включая такие аспекты, как участие, доступ к ресурсам и общая осязаемость изменений. Данный вид мониторинга, который иногда называют мониторингом настроений бенефициаров, часто включает в себя механизм сбора жалоб и предложений со стороны заинтересованных сторон. Помимо этого, он должен учитывать различия между группами населения, а также настроения косвенных получателей проекта.

Финансовый мониторинг обеспечивает отслеживание и учет затрат по каждому виду вложений и мероприятию в рамках заранее определенных статей расходов. Как правило, он проводится вместе с мониторингом результата и мероприятий.

В зависимости от целей и масштабов выбранного объекта мониторинга, можно комбинировать вышеперечисленные виды.

В то время, как мониторинг предоставляет в режиме реального времени информацию, необходимую для управления, оценка обеспечивает более глубокий анализ. Процесс мониторинга может выявить вопросы, на которые ответит оценка. К тому же оценка в значительной мере опирается на информацию, полученную посредством мониторинга в ходе проектного цикла, к примеру, на такую, как исходные данные, информация о ходе выполнения проекта и показатели результатов.

Оценка – это анализ результатов деятельности или производственного эффекта от реализации проекта, плана или программы. Цель – оптимизировать деятельность программы; проверить соответствие реализованному плану; проанализировать причины достижения/не достижения запланированных результатов мероприятия. Данные оценки дают возможность изучить реализацию программ, выявить проблемы и предложить направления на будущее. Оценка проводится на ключевых этапах проекта, что позволяет повысить шансы для достижения желаемых результатов посредством тех или иных мер. Обычно это по окончании запланированного периода, в момент вступления проекта в новую фазу или при возникновении какого-либо конкретного и очень важного вопроса.

Существует целый ряд различных видов оценки, которые можно классифицировать разными способами. Однако выбор подходов и методов при проведении оценки в конечном итоге определяется целевой аудиторией и задачами оценки. Приведём пример несколько, широко распространенных, видов оценки.

Среднесрочная оценка является формирующей по своим целям и проводится на промежуточном этапе реализации проекта. При реализации проектов (обычно в рамках

программ) в течение более чем 24 месяцев, требуется проведение какого-либо средне-срочного оценивания, оценки или анализа. Как правило, такая оценка не обязательно должна быть внешней или зависимой и может проводиться с учетом конкретных аналитических потребностей.

Итоговая, окончательная оценка является итоговой по своим целям и осуществляется (часто внешними силами) по окончании проекта для выяснения того, в какой степени проект достиг поставленных целей. Также оценивается эффективность и воздействие.

Внутренняя или самооценка осуществляется лицами, ответственными за реализацию проекта. Такая оценка может быть менее дорогостоящей, чем внешняя, и способствовать развитию кадрового потенциала и повышению уровня ответственности. Однако такая оценка может не вызывать достаточного доверия у определенных заинтересованных сторон, поскольку может восприниматься как более субъективная (пристрастная или односторонняя).

Внешняя или независимая оценка проводится специалистами, не входящими в число сотрудников проекта, что в определенной степени повышает её объективность и компетентность. Внешняя оценка в большей степени ориентирована на выявление уровня ответственности и воздействия. Оценка воздействия сосредоточена на эффекте от проекта, а не управлении и выполнении задач. По этой причине она обычно проводится после завершения проекта, программы в рамках окончательной/финальной оценки. Однако воздействие проекта можно измерить и на этапе реализации длительного проекта, если это представляется возможным.

Также оценка проводится с привлечением бенефициариев и других основных заинтересованных сторон, что может способствовать расширению их возможностей, а также повышению их потенциала, ответственности и уровня поддержки.

Отличия между мониторингом и оценкой

Основное различие между мониторингом и оценкой состоит во временной привязке и назначении. Мониторинг, как правило, направлен на непрерывное отслеживание происходящего процесса, в то время, как оценка проводится в определенный момент времени для выяснения того насколько эффективно этот процесс осуществлялся и к каким изменениям привел. Данные мониторинга обычно используются руководством в ходе дальнейшей реализации проекта, а также для отслеживания промежуточных результатов, расходования бюджетных средств, соответствия принятым процедурам и т.д. Результаты оценки (например среднесрочной) также могут использоваться в процессе реализации проекта, но сама оценка проводится не так часто, и направлена на изучение более масштабных изменений (конечных результатов), требуя повышенной методической строгости при анализе таких параметров, как воздействие и актуальность вмешательства.

Признавая разницу между мониторингом и оценкой, также важно помнить, что оба эти понятия неразрывно связаны друг с другом. Мониторинг, как правило, позволяет получить данные, необходимые для оценки, а элементы оценки (оценивания) присутствуют в мониторинге.

Обобщение различий между мониторингом и оценкой:

Показатели	Мониторинг	Оценка
Сроки	Постоянно, на протяжении всего периода реализации проекта	Периодическая проверка в самые существенные моменты хода работ – на стадии завершения проекта, в середине проекта.
Масштаб	Ежедневная деятельность, индикаторы продукта, результатов, ход выполнения работ и изменений	Оценка итогов реализованных мероприятий и прогресс по отношению к целям и задачам, воздействие, устойчивость проекта
Основные участники	Сотрудники проекта, целевая группа проекта	Внешние оценщики, целевые группы проекта, сотрудники проекта, заказчик, заинтересованные стороны
Процесс	Регулярные рабочие встречи, интервью и другие методы – ежемесячные, квартальные обзоры и изучение документации	Изучение документов, дополнительные упражнения для сбора данных
Письменные результаты	Регулярные отчеты с выводами и рекомендациями, контрольные листы, протоколы и т.д.	Письменные аналитические отчеты с выводами, рекомендациями для внесения изменений в проект, с извлеченными уроками, представленные разнообразным сторонам.

Законодательная база/законность общественного мониторинга и оценки в Республике Казахстан

А чем руководствоваться с точки зрения законности организации общественного контроля реализации государственных программ, проектов или мероприятий? В этом вопросе необходимо руководствоваться законодательными актами.

Во-первых, в каждом ежегодном Послании Президента Республики Казахстан народу всегда можно найти нужные пункты. Вот несколько примеров:

- «Мы выстраиваем качественно новую модель государственного управления на принципах корпоративного управления, результативности, транспарантной и подотчетности обществу с учетом лучшего международного опыта», Президент Республики Казахстан, Н.А.Назарбаев, 2007 г.
- «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 г.
- «Вопросы обеспечения казахстанцев качественной питьевой водой – важнейшая задача улучшения здоровья народа, поэтому это будет нашим приоритетом». (применимо к Программе «Ак булак»). Из Послания Президента РК народу от 28.01.2011 г.
- «Повышение качества государственных услуг населению – это важный аспект противодействия коррупции и повышения доверия граждан к деятельности государственных органов». Из Послания Президента РК народу от 27.01.2012 г.
- Из Послания Главы государства Нурсултана Назарбаева народу Казахстана «Казахстанский путь – 2050: Единая цель, единые интересы, единое будущее», «Нужны обновленные инструменты взаимодействия государства с неправительственным сектором и бизнесом». «Важнейшая задача – продолжить формирование и реализацию новой антикоррупционной стратегии. Административная реформа не должна превращаться в громоздкий процесс ненужного бумаготворчества и документооборота. Надо дать больше самостоятельности органам управления на местах, одновременно усиливая их ответственность за результаты, повышая их подотчетность перед населением».

Если говорить о конкретной государственной Программе развития водоснабжения, то необходимо ознакомиться с ней, а также постараться найти пункты, применимые по отношению к конкретной деятельности. Вот, например, выдержки из Программы «Ак булак 2011 – 2020 г.»: «Одним из системных подходов при реализации Программы «Ак булак» будет организация должного взаимодействия и координации действий между центральными государственными органами и местными исполнительными органами, потенциальными инвесторами, научными институтами, НПО, эксплуатационными предприятиями. Реализация мероприятий Программы позволит обеспечить население Республики Казахстан качественной питьевой водой и увеличить охват услугами водоотведения».

Так каким же образом могут участвовать НПО в реализации программы? Наша организация увидела своё участие именно в проведении общественного мониторинга, дополнительный (общественный) контроль обязательно повлияет на качество. И, особенно важно, взаимодействие с Общественными советами, так как именно их функция проведения общественного контроля прописана в Законе об общественных советах.

За годы независимости законодательная база в Казахстане регулярно совершенствуется.

Нормативно-правовая база в период 2007-2010 гг.

2007 г. - Указ Президента РК «О мерах по модернизации системы государственного управления Республики Казахстан».

2009 г. - Указ Президента РК № 827 «О Системе государственного планирования в РК».

2010 г. - Указ Президента РК № 931 «О некоторых вопросах дальнейшего функционирования системы государственного планирования РК».

2010 г. - Указ Президента РК № 954 «О Системе ежегодной оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, города республиканского значения, столицы».

Нормативно-правовая база в период 2010-2011 гг.

2010 год - Постановление Правительства РК № 573 «Об утверждении Правил оценки эффективности деятельности исполнительных органов, финансируемых из областного бюджета, бюджетов города республиканского значения, столицы, местных исполнительных органов».

2010 год - Приказ Министра экономического развития и торговли РК № 266 «Об утверждении методики по оценке эффективности достижения и реализации стратегических целей и задач в курируемых отрасли/сфере/регионе».

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

Закон Республики Казахстан от 2 ноября 2015 года № 383-V «Об общественных советах» (введён в действие с 1 января 2016 года)

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Правовой статус общественных советов

1. Общественные советы - консультативно-совещательные, наблюдательные органы, образуемые министерствами, центральными исполнительными органами, не входящими в состав Правительства Республики Казахстан, органами, непосредственно подчиненными и подотчетными Президенту Республики Казахстан, а также органами местного государственного управления по вопросам их компетенции, за исключением государственных органов, указанных в части второй настоящего пункта, совместно с некоммерческими организациями, гражданами.

Общественные советы не образуются с участием Верховного Суда Республики Казахстан, Конституционного Совета Республики Казахстан, органов прокуратуры, Администрации Президента Республики Казахстан, Национального Банка Республики Казахстан, Министерства обороны Республики Казахстан, Управления делами Президента Республики Казахстан, Канцелярии Премьер-Министра Республики Казахстан, Хозяйственного управления Парламента Республики Казахстан, Национального центра по правам человека Республики Казахстан, Счетного комитета по контролю за исполнением республиканского бюджета, Центральной избирательной комиссии Республики Казахстан, специальных государственных органов Республики Казахстан.

2. Консультативно-совещательные, наблюдательные органы при государственных органах, образуемые в ином порядке, чем предусмотрено настоящим Законом, и некоммерческие организации не могут иметь наименование «общественный совет» и обладать в полном объеме полномочиями, установленными настоящим Законом.

3. Общественные советы формируются в порядке, предусмотренном настоящим Законом.

4. Общественные советы образуются на двух уровнях - республиканском и местном. Общественные советы являются автономными и самостоятельными. Взаимодействие между общественными советами осуществляется в порядке, предусмотренном настоящим Законом.

5. К республиканскому уровню общественных советов относятся общественные советы, образуемые министерствами, центральными исполнительными органами, не входящими в состав Правительства Республики Казахстан, органами, непосредственно подчиненными и

подотчетными Президенту Республики Казахстан, за исключением государственных органов, указанных в части второй пункта 1 настоящей статьи, совместно с некоммерческими организациями, гражданами.

6. К общественным советам местного уровня относятся общественные советы соответствующей административно-территориальной единицы. При этом функции Общественного совета на уровне села, поселка, сельского округа, города районного значения возлагаются на собрание местного сообщества.

7. Количество представителей гражданского общества в Общественном совете должно составлять не менее двух третей от общего числа его членов.

8. Рекомендации общественных советов являются обязательными для рассмотрения государственными органами, которые принимают предусмотренные законодательством Республики Казахстан решения и дают мотивированные ответы.

9. Ответственность за социально-экономическое развитие и состояние дел в соответствующих регионе, отрасли, сфере деятельности не может быть возложена на Общественный совет и остается за государственными органами.

Статья 2. Законодательство Республики Казахстан об общественных советах

1. Законодательство Республики Казахстан об общественных советах основывается на **Конституции** Республики Казахстан, состоит из настоящего Закона и иных нормативных правовых актов Республики Казахстан.

2. Если международным договором, ратифицированным Республикой Казахстан, устанавливаются иные правила, чем те, которые содержатся в настоящем Законе, то применяются правила международного договора.

Статья 3. Цель и задачи общественных советов

1. Целью деятельности общественных советов является выражение мнения гражданского общества по общественно значимым вопросам.

2. Задачами общественных советов являются:

- 1) представление интересов гражданского общества и учет мнения общественности при обсуждении и принятии решений на республиканском и местном уровнях;
- 2) развитие взаимодействия центральных и местных исполнительных органов, и органов местного самоуправления с гражданским обществом;
- 3) организация общественного контроля и обеспечение прозрачности деятельности центральных и местных исполнительных органов, и органов местного самоуправления.

Статья 4. Принципы деятельности общественных советов

Общественные советы осуществляют свою деятельность на основе следующих принципов:

- 1) деятельности на общественных началах;
- 2) автономности;
- 3) самостоятельности;
- 4) публичности;
- 5) периодической ротации их членов.

Статья 5. Полномочия общественных советов на республиканском и местном уровнях государственного управления

1. К полномочиям общественных советов на республиканском и местном уровнях государственного управления относятся:

- 1) обсуждение проектов бюджетных программ администратора бюджетных программ, проектов стратегических планов или программ развития территорий, проектов государственных и правительственных программ;
- 2) обсуждение выполнения бюджетных программ администратора бюджетных программ, стратегических планов или программ развития территорий, государственных и правительственных программ;
- 3) обсуждение отчетов исполнительных органов о достижении целевых индикаторов;

- 4) обсуждение отчетов администратора бюджетных программ о реализации бюджетных программ, об исполнении планов поступлений и расходов денег от реализации товаров (работ, услуг), о поступлении и расходовании денег от благотворительности;
- 5) участие в разработке и обсуждении проектов нормативных правовых актов, касающихся прав, свобод и обязанностей граждан;
- 6) рассмотрение обращений физических и юридических лиц по вопросам совершенствования государственного управления и организации прозрачной работы государственного аппарата, включая соблюдение норм служебной этики;
- 7) разработка и внесение в государственные органы предложений по совершенствованию законодательства Республики Казахстан;
- 8) осуществление общественного контроля в иных формах, предусмотренных настоящим Законом;
- 9) обсуждение проекта положения об Общественном совете на первом его заседании и внесение в государственный орган для утверждения;
- 10) создание комиссий по направлениям деятельности.

2. По итогам исполнения полномочий, предусмотренных подпунктами 2), 3), 4), 6), 7) и 8) пункта 1 настоящей статьи, Общественный совет вносит рекомендации в соответствующий государственный орган, который в течение месяца, а по подпункту 1) - в течение десяти рабочих дней дает мотивированный ответ, подписываемый первым руководителем соответствующего государственного органа либо лицом, его замещающим.

Статья 6. Полномочия собрания местного сообщества в части выполнения функций Общественного совета

Функции Общественного совета собрание местного сообщества осуществляет в соответствии с полномочиями, установленными Законом Республики Казахстан «О местном государственном управлении и самоуправлении в Республике Казахстан» и настоящим Законом.

Статья 7. Права и обязанности общественных советов и их членов

1. В целях реализации своих полномочий члены общественных советов имеют право:

- 1) доступа в государственные органы, органы местного государственного управления на основании и в порядке, которые установлены законодательством Республики Казахстан;
- 2) участия в работе иных рабочих органов центральных исполнительных органов, органов местного государственного управления по согласованию с соответствующим государственным органом;
- 3) обращения в государственные органы, органы местного государственного управления по общественно значимым вопросам в целях осуществления своих полномочий, установленных настоящим Законом.

2. В своей деятельности Общественный совет и его члены обязаны:

- 1) соблюдать нормы Конституции, соответствующих ей законов, актов Президента Республики Казахстан, Правительства Республики Казахстан, иных нормативных правовых актов Республики Казахстан;
- 2) осуществлять свою деятельность во взаимодействии с общественностью;
- 3) не реже двух раз в год информировать население о деятельности Общественного совета через средства массовой информации и (или) интернет-ресурсы;
- 4) публиковать в средствах массовой информации и (или) размещать на интернет-ресурсе соответствующего государственного органа, органа местного самоуправления годовой отчет о своей деятельности.

Глава 2. ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА РЕСПУБЛИКАНСКОГО И МЕСТНОГО УРОВНЕЙ

Статья 8. Порядок создания рабочей группы по формированию Общественного совета

1. Общественные советы республиканского и местного уровней и их составы формируются рабочими группами, возглавляемыми на республиканском уровне первым руководителем

соответствующего государственного органа, а на местном уровне - руководителем местного представительного органа.

2. Представительство от государственного органа в составе рабочей группы не может превышать одну треть от общего числа членов рабочей группы. Персональный состав данного представительства определяется руководителем государственного органа самостоятельно.

3. Представительство от гражданского общества составляет не менее двух третей от общего числа членов рабочей группы и формируется на основе предложений некоммерческих организаций и граждан.

4. Состав рабочей группы утверждается решением руководителя государственного органа.

5. Порядок отбора членов рабочей группы от гражданского общества, сроки его проведения, перечень документов, полномочия и иные вопросы деятельности рабочей группы определяются положением об Общественном совете, разработанном на основе Типового положения, утвержденного Правительством Республики Казахстан.

6. Рабочая группа разрабатывает проект положения об Общественном совете на основе Типового положения, предусмотренного пунктом 5 настоящей статьи.

Статья 9. Порядок формирования Общественных советов

1. Общественные советы формируются рабочей группой из числа представителей государственных органов и на конкурсной основе - представителей некоммерческих организаций, граждан.

Кандидатуры в члены Общественного совета могут быть выдвинуты некоммерческими организациями, гражданами, в том числе путем самовыдвижения.

2. Срок полномочий Общественного совета составляет три года. Количественный состав членов Общественного совета определяется рабочей группой.

3. Объявление о конкурсе публикуется рабочей группой в республиканских и (или) местных средствах массовой информации и (или) размещается на интернет-ресурсе государственного органа с указанием его наименования, почтового адреса, сроков подачи документов, адреса электронной почты, на которые направляются документы и иные сведения в соответствии со [статьей 10](#) настоящего Закона для участия в конкурсе.

4. От одного юридического лица, являющегося некоммерческой организацией, в Общественный совет может быть избран только один представитель.

При формировании общественных советов республиканского уровня одно и то же лицо может быть избрано членом только одного Общественного совета.

5. Сформированный состав Общественного совета утверждается решением государственного органа или решением местного представительного органа и подлежит публикации в средствах массовой информации и (или) размещению на интернет-ресурсе соответствующего органа.

6. Иные вопросы порядка формирования Общественного совета определяются положением об Общественном совете, утверждаемом руководителем государственного органа или местным представительным органом.

Статья 10. Требования, предъявляемые к кандидатам в члены Общественного совета

1. Кандидатом в члены Общественного совета может быть гражданин Республики Казахстан, достигший восемнадцати лет, а также в случае формирования Общественного совета на местном уровне - проживающий в пределах соответствующей административно-территориальной единицы.

Кандидат в члены Общественного совета не должен:

- 1) иметь судимость;
- 2) быть в установленном законом порядке признанным судом виновным в совершении коррупционного преступления и (или) коррупционного правонарушения;
- 3) состоять на учете в организациях здравоохранения по поводу психического заболевания, алкоголизма, наркомании или токсикомании.

2. Для участия в конкурсе представляются:

- 1) письменное предложение некоммерческой организации и (или) заявление гражданина о выдвижении кандидатуры в состав Общественного совета;
- 2) сведения о профессиональной и (или) общественной деятельности кандидата с указанием автобиографических данных.
3. Кандидаты, не соответствующие требованиям, установленным в пункте 1 настоящей статьи для избрания в общественные советы, к конкурсу не допускаются.

Глава 3. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА

Статья 11. Организационная структура Общественного совета и полномочия его президиума

1. Высшим органом Общественного совета является заседание.
2. Для осуществления руководства деятельностью Общественного совета в период между его заседаниями избирается президиум Общественного совета. В состав президиума входят председатель и секретарь Общественного совета, руководитель государственного органа, с участием которого образован Общественный совет, председатели комиссий, отдельные члены Общественного совета.
3. В состав президиума могут входить депутаты Парламента Республики Казахстан и участвовать в деятельности Общественного совета.
4. Президиум Общественного совета:
 - 1) координирует работу комиссий Общественного совета;
 - 2) организует подготовку проведения заседаний Общественного совета;
 - 3) обеспечивает организационную и информационную поддержку деятельности Общественного совета.

Статья 12. Полномочия председателя и секретаря Общественного совета

1. Председатель Общественного совета:
 - 1) организует деятельность Общественного совета;
 - 2) председательствует на заседаниях;
 - 3) подписывает документы от имени Общественного совета;
 - 4) координирует деятельность по реализации решений Общественного совета;
 - 5) участвует в заседаниях республиканского государственного органа, органа местного государственного управления с правом совещательного голоса;
 - 6) на время своего отсутствия делегирует исполнение обязанностей председателя одному из членов президиума Общественного совета.
2. Секретарь Общественного совета:
 - 1) обеспечивает решение организационных вопросов подготовки и проведения заседаний Общественного совета;
 - 2) организует и ведет делопроизводство в Общественном совете, а также контролирует сроки исполнения решений Общественного совета.

Статья 13. Организация деятельности Общественного совета

1. Первое заседание Общественного совета открывает руководитель рабочей группы. На этом заседании открытым голосованием избираются председатель, секретарь и весь состав президиума Общественного совета. Председатель Общественного совета избирается из числа его членов - известных общественных деятелей, не состоящих на государственной службе.
 2. Основной формой работы общественных советов являются заседания. Заседание Общественного совета считается правомочным при участии не менее двух третей от общего числа его членов.
- В необходимых случаях на заседание Общественного совета по его решению могут приглашаться представители государственных органов, средств массовой информации, научных, профсоюзных и других организаций, а также эксперты и иные специалисты.

3. Заседания Общественного совета являются открытыми. Условия и порядок проведения заседаний Общественного совета, а также порядок принятия решений определяются положением об Общественном совете.

Иные вопросы проведения заседаний определяются решением Общественного совета.

4. Общественные советы при осуществлении своей деятельности взаимодействуют друг с другом на условиях равенства и партнерства.

5. В пределах своих полномочий члены общественных советов с правом совещательного голоса могут участвовать в деятельности иных общественных советов, а на местном уровне, кроме того, председатель Общественного совета района, города областного значения вправе входить в состав Общественного совета области, города республиканского значения, столицы.

6. Организационное обеспечение деятельности Общественного совета осуществляется соответствующим государственным органом, с участием которого образован Общественный совет.

Статья 14. Публичность работы Общественного совета

1. Общественный совет информирует население о:

- 1) результатах его взаимодействия с гражданским обществом и государственными органами;
- 2) составе Общественного совета, ротации его членов;
- 3) повестке дня заседаний;
- 4) принятых решениях;
- 5) других вопросах, имеющих общественную значимость.

2. Информация публикуется в средствах массовой информации и (или) размещается на соответствующих интернет-ресурсах.

Статья 15. Прекращение полномочий членов Общественного совета

1. Член Общественного совета может выйти из его состава по собственному желанию путем подачи заявления в письменной форме.

2. Член Общественного совета может быть досрочно исключен из его состава решением Общественного совета в случае невозможности принимать участие в его работе по состоянию здоровья либо по иным основаниям, предусмотренным [пунктом 1 статьи 10](#) настоящего Закона.

3. Общественный совет принимает решение о включении в состав Общественного совета нового члена вместо выбывшего на оставшийся срок его полномочий по результатам конкурса или по решению государственного органа в соответствии с [пунктом 1 статьи 9](#) настоящего Закона.

Глава 4. ПОРЯДОК РЕАЛИЗАЦИИ ПОЛНОМОЧИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА В ОБЛАСТИ ОБЩЕСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ

Статья 16. Цели и задачи Общественного совета в области общественного контроля

1. Общественный контроль осуществляется Общественным советом в целях расширения возможности граждан участвовать в процессе принятия решений государственными органами.

2. Задачи общественного контроля:

- 1) повышение эффективности, открытости и прозрачности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;
- 2) реализация гражданских инициатив, направленных на защиту общественных интересов;
- 3) повышение уровня доверия граждан к деятельности государства и его органов, органов местного самоуправления, обеспечение обратной связи между обществом и государством, предупреждение и разрешение социальных конфликтов;
- 4) вовлечение населения в процесс противодействия коррупции.

Статья 17. Понятие, объект и субъект общественного контроля

1. Под общественным контролем понимается деятельность субъектов общественного контроля, осуществляемая в формах общественного мониторинга, общественного слушания, общественной экспертизы и заслушивания отчета о результатах работы государственного органа, направленная на защиту общественных интересов.
2. Объектом общественного контроля является деятельность государственных органов республиканского и местного уровней и их должностных лиц.
3. Субъектом общественного контроля являются общественные советы, а также некоммерческие организации, граждане по поручению общественных советов.

Статья 18. Формы общественного контроля

1. Общественным мониторингом является процедура общественного контроля, представляющая собой наблюдение со стороны субъектов общественного контроля за деятельностью государственных органов.
2. Под общественным слушанием понимается процедура общественного контроля, осуществляемая посредством проведения собрания для публичного обсуждения вопросов, предусмотренных подпунктами 1), 5) и 6) пункта 1 статьи 5 настоящего Закона, а также общественно значимых решений государственных органов по вопросу их соответствия общественным интересам.
3. Общественная экспертиза - это процедура общественного контроля, основанная на использовании субъектами общественного контроля специальных знаний и (или) опыта для исследования, анализа и оценки на предмет соблюдения общественных интересов по сохранению благоприятной для жизни и здоровья граждан окружающей среды, а также исключению факторов, оказывающих негативное воздействие на обеспечение безопасности физических лиц, населенных пунктов и производственных объектов.
4. Заслушивание отчета о результатах работы государственного органа является процедурой общественного контроля и представляет собой публичное обсуждение на заседании Общественного совета результатов деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и их должностных лиц по вопросам, предусмотренным подпунктами 2) и 3) пункта 1 статьи 5 настоящего Закона.

Статья 19. Механизмы осуществления общественного контроля

Общественный контроль осуществляется посредством:

- 1) доступа к информации о деятельности объекта общественного контроля в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан в сфере доступа к информации;
- 2) участия членов Общественного совета и субъектов общественного контроля в заседаниях коллегиальных органов государственного органа;
- 3) включения в состав государственных комиссий членов общественных советов;
- 4) подачи индивидуальных или коллективных обращений граждан;
- 5) подачи запросов;
- 6) иных способов, определяемых Общественным советом, не запрещенных законодательством Республики Казахстан.

Статья 20. Порядок организации и проведения общественного мониторинга

1. Порядок организации и проведения общественного мониторинга определяется настоящим Законом и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.
2. Общественный мониторинг осуществляется в целях выявления негативных последствий для граждан и ущемлений общественных интересов в результате оказания государственными органами государственных услуг, реализации государственных, правительственных программ, стратегических планов и бюджетных программ, программ развития территорий, а также применения норм законодательства Республики Казахстан.
3. Общественный мониторинг осуществляется членами Общественного совета, а также представителями некоммерческих организаций и гражданами по поручению Общественного совета.
4. При проведении общественного мониторинга члены Общественного совета вправе запрашивать у государственных органов и их должностных лиц необходимую информацию,

относящуюся к предмету мониторинга, в порядке и по основаниям, установленным законодательством Республики Казахстан в области доступа к информации.

5. По результатам общественного мониторинга лица, его осуществлявшие, составляют заключение. Заключение общественного мониторинга включает:

- 1) информацию о выявленных негативных последствиях для граждан и об ущемлении общественных интересов в результате оказания государственных услуг;
- 2) рекомендации по устранению причин и условий, выявленных в ходе общественного мониторинга нарушений законодательства Республики Казахстан;
- 3) предложения по повышению эффективности контролируемых объектов;
- 4) предложения по внесению изменений и дополнений в нормативные правовые акты.

6. На основании заключения общественного мониторинга Общественным советом принимаются и направляются в соответствующие государственные органы рекомендации.

Статья 21. Порядок организации и проведения общественного слушания

1. Порядок организации и проведения общественного слушания определяется настоящим Законом и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

Общественное слушание проводится Общественным советом в сроки, согласованные с республиканским или местным органом государственного управления, определенным [пунктами 5 и 6 статьи 1](#) настоящего Закона.

2. Порядок организации и проведения общественного слушания должен предусматривать:

- 1) заблаговременное оповещение участников общественного слушания о времени и месте его проведения через средства массовой информации и (или) письменные приглашения, но не позднее чем за десять календарных дней до дня его проведения;
- 2) заблаговременное ознакомление с проектами нормативных правовых актов и решений, выносимых на общественное слушание, но не позднее чем за десять календарных дней до дня его проведения;
- 3) другие меры, обеспечивающие участие в общественном слушании;
- 4) опубликование итогового протокола общественного слушания, включая мотивированное обоснование принятых решений.

3. Типовые требования к порядку организации и проведения общественных слушаний устанавливаются Правительством Республики Казахстан.

4. Общественное слушание проводится по инициативе членов Общественного совета.

5. В ходе проведения общественного слушания ведется протокол, в котором фиксируются:

- 1) дата и место проведения общественного слушания;
- 2) количество присутствующих;
- 3) фамилии, имена, отчества (если оно указано в документе, удостоверяющем личность) председателя и секретаря общественного слушания;
- 4) повестка дня, содержание выступлений.

6. По результатам общественного слушания принимается итоговый протокол, который подписывается председателем и секретарем общественного слушания.

7. Итоговый протокол считается принятым, если за него проголосовало более половины присутствующих членов Общественного совета.

8. Итоговый протокол общественного слушания включает:

- 1) информацию о соблюдении контролируруемыми государственными органами и их должностными лицами законодательства Республики Казахстан;
- 2) рекомендации по устранению выявленных в ходе общественного слушания положений, ущемляющих или ограничивающих права и законные интересы физических и юридических лиц;
- 3) предложения по внесению изменений и дополнений в нормативные правовые акты.

9. Рекомендации, принятые на основе итогового протокола, направляются председателем Общественного совета:

- 1) государственным органам, субъектам общественного контроля;

- 2) государственным органам, уполномоченным осуществлять контроль за деятельностью государственных органов, для изучения и принятия мер;
- 3) средствам массовой информации.

Статья 22. Порядок организации и проведения общественной экспертизы

1. Общественная экспертиза осуществляется по поручению Общественного совета, принятому на его заседании, экспертными комиссиями, создаваемыми общественными объединениями.

Объектами общественной экспертизы являются проекты принимаемых решений государственных органов на предмет соблюдения прав и законных интересов физических и юридических лиц, сохранения благоприятной для жизни и здоровья граждан окружающей среды, а также исключения факторов, оказывающих негативное воздействие на обеспечение безопасности физических лиц, населенных пунктов и производственных объектов.

2. Инициаторами общественной экспертизы могут выступать физические лица и (или) общественные объединения, которые направляют соответствующее ходатайство в Общественный совет.

3. Особенности проведения общественной экологической экспертизы, порядок ее регистрации, содержание заключения устанавливаются [Экологическим кодексом](#) Республики Казахстан.

4. Законодательными актами Республики Казахстан могут определяться иные субъекты, основания и порядок организации и проведения общественной экспертизы.

Статья 23. Порядок организации и проведения заслушивания отчетов о результатах работы

1. Заслушивание отчета о результатах работы включает в себя доклад первого руководителя государственного органа республиканского уровня и содоклад председателя Общественного совета, а на территориях - доклад акима административно-территориальной единицы и содоклады секретаря маслихата, председателя Общественного совета в соответствии с положениями [пункта 4 статьи 18](#) настоящего Закона.

2. В ходе заслушивания отчета о результатах работы, ведется протокол, в котором фиксируются:

- 1) дата и место заслушивания отчета;
- 2) количество присутствующих;
- 3) фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность) выступавших должностных лиц;
- 4) повестка дня, содержание отчета и выступлений.

3. По результатам заслушивания отчета принимается резолюция, которая должна содержать:

- 1) оценку деятельности контролируемых органов и их должностных лиц по вопросам, входящим в их компетенцию;
- 2) рекомендации по устранению выявленных в ходе заслушивания отчета положений, ущемляющих или ограничивающих права и законные интересы физических и юридических лиц;
- 3) предложения по совершенствованию деятельности государственных органов.

4. Отчет считается принятым, если за него проголосовало более половины присутствовавших участников заседания.

Статья 24. Порядок введения в действие настоящего Закона

Настоящий Закон вводится в действие с 1 января 2016 года.

Президент Республики Казахстан Н. НАЗАРБАЕВ, Астана, Акорда, 2 ноября 2015 года № 383-V ЗРК

Постановление Правительства РК от 14 июня 2010 года № 573: «Источники информации для оценки эффективности деятельности исполнительных органов:

- 1) отчеты исполнительных органов о проведенной деятельности за отчетный период;
- 2) официальные статистические данные;
- 3) результаты контроля аппарата акима области, города республиканского значения, столицы исполнения актов и поручений акима, его заместителей и акимата области, города республиканского значения, столицы;
- 4) результаты контроля и надзора, проведенных соответствующими государственными органами;
- 5) заключения независимых экспертов;
- 6) результаты анкетирования и социологических опросов;
- 7) информация неправительственных организаций (общественных объединений).

Основные понятия, используемые в Законе РК «О государственных услугах»
Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг - деятельность физических лиц, некоммерческих организаций по сбору, анализу информации об уровне качества оказания государственных услуг и выработке рекомендаций.

Оценка качества оказания государственных услуг - деятельность по определению эффективности мер по обеспечению услугополучателей доступными и качественными государственными услугами, оказываемыми государственными органами всех уровней.

Закон Республики Казахстан «О государственных услугах» от 15 апреля 2013 года (выдержки).

Статья 26. Принципы проведения контроля за качеством оказания государственных услуг, оценки и общественного мониторинга качества оказания государственных услуг

- 1) законность;
- 2) объективность;
- 3) беспристрастность;
- 4) достоверность;
- 5) всесторонность;
- 6) прозрачность.

Статья 29. Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг
1. Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг проводится физическими лицами, некоммерческими организациями по собственной инициативе и за свой счет.

Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг также проводится по государственному социальному заказу уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг...

Центральные государственные органы, местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимы районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также услугодатели принимают меры по повышению качества оказания государственных услуг с учетом заключения общественного мониторинга качества оказания государственных услуг.

2. При проведении общественного мониторинга качества оказания государственных услуг физические лица, некоммерческие организации вправе запрашивать у центральных государственных органов всех уровней необходимую информацию, относящуюся к сфере оказания государственных услуг, в случае отсутствия данной информации на их интернет-ресурсах.

Приказ председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы «Об утверждении правил контроля за качеством оказания государственных услуг» от 4 мая 2013 года № 06-7/63 (выдержки)

Глава 5.

КОНТРОЛЬ ЗА КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ. ОЦЕНКА И ОБЩЕСТВЕННЫЙ МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ.

По результатам общественного мониторинга качества оказания государственных услуг физические лица, некоммерческие организации составляют заключение.

Заключение общественного мониторинга качества оказания государственных услуг включает:

- 1) информацию о соблюдении государственными органами всех уровней, а также услугодателями требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг;
- 2) рекомендации по устранению выявленных в ходе общественного мониторинга качества оказания государственных услуг фактов несоблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг;
- 3) предложения по повышению качества оказания государственных услуг;
- 4) предложения по внесению изменений и дополнений в стандарты государственных услуг.

Государственные органы всех уровней, а также услугодатели принимают меры по повышению качества оказания государственных услуг с учетом заключения общественного мониторинга качества оказания государственных услуг.

Кто проводит мониторинг?

- Заказчик
- Исполнители
- Руководители
- Другие, заинтересованные в мониторинге, стороны, в том числе НПО, члены общественных советов, население.

Механизмы общественного мониторинга

В основном все методы направлены на получение нужной информации. К ним можно отнести следующие методы:

- Официальные запросы и анализ документации
- Рабочие встречи с ответственными за исполнение и контроль
- Опрос, личное интервью, групповое интервью
- Уличный опрос, метод телефонного опроса
- Работа «Горячей линии»
- Анкетирование
- Проведение семинаров для населения и обучение методам мониторинга с участием администрации(заказчика) и подрядчика, диалог
- Визуальная оценка
- Фото, видео (Метод «Коллективное видео»)
- Публичность мероприятий: информирование на сайте www.ompp.kz, в социальных сетях: группа на Фэйсбуке и размещение видеороликов в Ютубе
- Подготовка отчетов общественного мониторинга/заключения

Сбор информации/запросы

Сбор необходимой информации может осуществляться разными способами. Когда нам необходимо получить точную информацию (например, наименование сельских населенных пунктов, где проводится строительство/реконструкция водопроводов; сроки выполнения работ, выделенные суммы, контакты подрядчика, заказчика и т.п.), то существуют некоторые способы, которыми данные сведения могут предоставляться, - это:

- ответы на официальные запросы в компетентные органы (при мониторинге Программы «Ак булак» ОО «Ангел» делало запросы в Комитет по делам строительства и ЖКХ Министерства регионального развития; в Областные акиматы/Управления строительства; районные Отделы строительства; подрядным организациям);
- создание доступных для каждого информационных ресурсов (документов и их массивов) по вопросам деятельности данного органа и подведомственных ему организаций/сайты;
- поиск информации в СМИ;
- рассылка справочных и статистических материалов.

Возможно использование и иных способов. Например, можно сделать запрос и в устной форме.

ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.07.2013 г.). Закон РК от 03.07.14 г. № 227-V (введен в действие с 1 января 2015 года)

Настоящий Закон регулирует общественные отношения, связанные с подачей и рассмотрением обращений физических и юридических лиц в целях реализации и защиты их прав, свобод и законных интересов.

Статья 1. Основные понятия, используемые в настоящем Законе

В настоящем Законе используются следующие основные понятия:

- 1) заявление - ходатайство лица о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе субъектов, рассматривающих обращения, должностных лиц, либо критика их деятельности;
- 2) анонимное обращение - обращение, по которому невозможно установить авторство, отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес заявителя;
- 3) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу не менее двух раз, в котором:
 - обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;
 - сообщается о несвоевременном рассмотрении ранее направленного обращения, если со времени его поступления истек установленный срок рассмотрения, но ответ заявителем не получен;
 - указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения;
- 4) обращение - направленное субъекту, рассматривающему обращение, или должностному лицу индивидуальное или коллективное письменное, устное либо в форме электронного документа, заверенного электронной цифровой подписью, предложение, заявление, жалоба, запрос или отклик;

В подпункт 5 внесены изменения в соответствии с Законом РК от 10.02.11 г. № 406-IV (см. стар. ред.)

- 5) субъекты, рассматривающие обращения, (далее - субъекты) - государственные органы, органы местного самоуправления, юридические лица со стопроцентным участием государства либо предоставляющие товары (работы, услуги) в соответствии с условиями

государственного заказа и (или) государственного закупа, которые вправе рассматривать и принимать решения по обращениям физических и юридических лиц в соответствии с их компетенцией, а также субъекты крупного предпринимательства по обращениям физических и юридических лиц, с которыми заключен договор на поставку (выполнение, оказание) им товаров (работ, услуг);

6) учет обращения - фиксирование сведений по приему и рассмотрению обращения и их отражение в государственной правовой статистической отчетности;

7) прием обращения - действие субъекта, должностного лица по принятию обращения физических и (или) юридических лиц;

8) рассмотрение обращения - принятие субъектом, должностным лицом в пределах своей компетенции по зарегистрированному обращению решения в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

9) регистрация обращения - фиксация в учетном информационном документе кратких данных по содержанию обращения и присвоение регистрационного номера каждому поступившему обращению;

10) запрос - просьба лица о предоставлении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера;

11) предложение - рекомендация лица по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

12) отклик - выражение лицом своего отношения к проводимой государством внутренней и внешней политике, а также к событиям и явлениям общественного характера;

Подпункт 13 изложен в редакции Закона РК от 10.02.11 г. № 406-IV (см. стар. ред.)

13) жалоба - требование лица о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов его или других лиц, об устранении неправомерных действий или бездействия государственных органов, органов местного самоуправления, юридических лиц со стопроцентным участием государства либо предоставляющих товары (работы, услуги) в соответствии с условиями государственного заказа и (или) государственного закупа, субъектов крупного предпринимательства по обращениям физических и юридических лиц, с которыми заключен договор на поставку (выполнение, оказание) им товаров (работ, услуг), их должностных лиц, а также отмене их незаконных решений.

Статья 2. Законодательство Республики Казахстан о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц

1. Законодательство Республики Казахстан о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц основывается на Конституции Республики Казахстан, состоит из настоящего Закона и иных нормативных правовых актов Республики Казахстан.

2. Если международным договором, ратифицированным Республикой Казахстан, установлены иные правила, чем те, которые установлены настоящим Законом, то применяются правила международного договора.

Статья 3. Сфера действия настоящего Закона

1. Действие настоящего Закона распространяется на физических и юридических лиц, подавших обращения, на субъекты и должностных лиц, рассматривающих обращения.

2. Действие настоящего Закона не распространяется на обращения физических и юридических лиц, порядок рассмотрения которых установлен законодательством Республики Казахстан об административных правонарушениях, уголовно-процессуальным, гражданским процессуальным законодательством Республики Казахстан.

Статья дополнена пунктом 2-1 в соответствии с Законом РК от 15.04.13 г. № 89-V

2-1. Сроки рассмотрения жалоб по вопросам оказания государственных услуг устанавливаются Законом Республики Казахстан «О государственных услугах».

3. Юридические лица, предоставляющие товары (работы, услуги) в соответствии с условиями государственного заказа и (или) государственного закупа, рассматривают обращения по вопросам предоставления указанных товаров (работ, услуг) в соответствии с настоящим Законом, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.

Статья 4. Принципы настоящего Закона

Основными принципами регулирования правоотношений, связанных с рассмотрением обращений физических и юридических лиц, являются:

- 1) законность;
- 2) единство требований к обращениям;
- 3) гарантии соблюдения прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц;
- 4) недопустимость проявлений бюрократизма и волокиты при рассмотрении обращений;
- 5) равенство физических и юридических лиц;
- 6) прозрачность деятельности субъектов и должностных лиц при рассмотрении обращений.

Статья 5. Обращения, не подлежащие рассмотрению

1. Не подлежат рассмотрению:

- 1) анонимное обращение, за исключением случаев, когда в таком обращении содержатся сведения о готовящихся или совершенных преступлениях либо об угрозе государственной или общественной безопасности и которое подлежит немедленному перенаправлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией;
- 2) обращение, в котором не изложена суть вопроса.

2. Если условия, послужившие основанием для оставления обращения без рассмотрения, в последующем были устранены, субъект или должностное лицо обязаны рассматривать указанное обращение.

Статья 6. Требования к письменному обращению

1. Обращение должно адресоваться субъекту или должностному лицу, в компетенцию которого входит разрешение поставленных в обращении вопросов.

2. В обращении физического лица указываются его фамилия, имя, а также по желанию отчество, почтовый адрес, юридического лица - его наименование, почтовый адрес, исходящий номер и дата. Обращение должно быть подписано заявителем либо заверено электронной цифровой подписью.

При подаче жалобы указываются наименование субъекта или должность, фамилии и инициалы должностных лиц, чьи действия обжалуются, мотивы обращения и требования.

3. Заявителю, непосредственно обратившемуся письменно к субъекту, выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

Статья 7. Прием, регистрация и учет обращений физических и юридических лиц

1. Обращения, поданные в порядке, установленном настоящим Законом, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

Отказ в приеме обращения запрещается.

В пункт 2 внесены изменения в соответствии с Законом РК от 10.02.11 г. № 406-IV (см. стар. ред.); Законом РК от 15.04.13 г. № 89-V (см. стар. ред.)

2. Учет обращений физических и юридических лиц, поступающих в государственные органы, органы местного самоуправления, юридические лица со стопроцентным участием государства, осуществляется в порядке, установленном государственным органом, осуществляющим в пределах своей компетенции статистическую деятельность в области правовой статистики и специальных учетов.

Не подлежат учету обращения физических и юридических лиц, поступившие по вопросам оказания государственных услуг, за исключением обращений, предусмотренных подпунктом 3) пункта 1 статьи 4 Закона Республики Казахстан «О государственных услугах».

3. Личную ответственность за организацию работы с обращениями физических и юридических лиц, состояние приема, регистрации и учета несут руководители субъектов и должностные лица.

4. Обращение может вноситься через представителя физического или юридического лица. Оформление представительства производится в порядке, установленном гражданским законодательством Республики Казахстан.

5. Обращения физических и юридических лиц, поступившие по общедоступным информационным системам и соответствующие требованиям законодательства Республики Казахстан об электронном документе и электронной цифровой подписи, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Законом.

Согласно письму Генеральной прокуратуры, по обращениям, поступающим на блог первых руководителей государственных органов и не соответствующим законодательству об электронном документе, организация проверок запрещается

В пункт 6 внесены изменения в соответствии с Законом РК от 10.02.11 г. № 406-IV (см. стар. ред.); Законом РК от 03.07.13 г. № 121-V (см. стар. ред.)

6. Обращение, поступившее субъекту или должностному лицу, в компетенцию которого не входит разрешение поставленных в обращении вопросов, в срок не позднее трех рабочих дней со дня его поступления субъекту или должностному лицу направляется соответствующим субъектам с сообщением об этом заявителю.

Требование настоящего пункта не распространяется на субъекты крупного предпринимательства.

Статья 8. Сроки рассмотрения обращения

Пункт 1 изложен в редакции Закона РК от 03.07.13 г. № 121-V

1. Обращение физического и (или) юридического лица, для рассмотрения которого не требуются получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка с выездом на место, рассматривается в течение пятнадцати календарных дней со дня поступления субъекту, должностному лицу.

Пункт 2 изложен в редакции Закона РК от 03.07.13 г. № 121-V

2. Обращение физического и (или) юридического лица, для рассмотрения которого требуются получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка с выездом на место, рассматривается и по нему принимается решение в течение тридцати календарных дней со дня поступления субъекту, должностному лицу.

В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительного изучения или проверки, срок рассмотрения продлевается не более чем на тридцать календарных дней, о чем сообщается заявителю в течение трех календарных дней со дня продления срока рассмотрения.

3. Срок рассмотрения по обращению продлевается руководителем субъекта или его заместителем.

Пункт 4 изложен в редакции Закона РК от 03.07.13 г. № 121-V

4. Если решение вопросов, изложенных в обращении, требует длительного срока, то обращение ставится на дополнительный контроль вплоть до окончательного его исполнения, о чем сообщается заявителю в течение трех календарных дней со дня принятия решения.

5. Законами Республики Казахстан могут устанавливаться иные сроки рассмотрения обращений.

Статья 9. Рассмотрение обращений физических и юридических лиц

1. Субъекты и должностные лица в пределах своей компетенции:

- 1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, в случае необходимости - с их участием;
- 2) принимают меры, направленные на восстановление нарушенных прав и свобод физических и юридических лиц;
- 3) информируют заявителей о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах;
- 4) уведомляют заявителей о направлении их обращений на рассмотрение другим субъектам или должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

В пункт 2 внесены изменения в соответствии с Законом РК от 03.07.13 г. № 121-V

2. Акты, документы и другие материалы, имеющие значение для рассмотрения обращений, за исключением тех, которые содержат государственные секреты или иную охраняемую законом тайну, представляются в течение пятнадцати календарных дней со дня поступления обращения субъектам или должностным лицам, непосредственно рассматривающим обращения.

Обращения об ущемлении прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, о многочисленных или грубых нарушениях закона могут проверяться с выездом на место по поручению руководителя субъекта.

3. По результатам рассмотрения обращений принимается одно из следующих решений:

- 1) о полном или частичном удовлетворении обращения;
- 2) об отказе в удовлетворении обращения с обоснованием принятия такого решения;
- 3) о даче разъяснения по существу обращения;
- 4) о прекращении рассмотрения обращения.

4. При поступлении нескольких обращений по одному и тому же вопросу в интересах одного и того же лица первое обращение регистрируется как основное обращение, а последующие приобщаются к основному обращению и рассматриваются как одно обращение с уведомлением заявителей о результатах их разрешения в пределах установленного срока, исчисляемого со дня поступления первого обращения.

Статья 10. Ответы на обращения

1. Ответы на обращения должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными на государственном языке или языке обращения со ссылкой на законодательство Республики Казахстан, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя, с разъяснением их права на обжалование принятого решения.

2. При отсутствии каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, просьб обращения принимаются к сведению и списываются в дело руководителем субъекта или его заместителем.

Статья 11. Прекращение рассмотрения обращений

1. Рассмотрение обращений прекращается, если в повторных обращениях не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущего обращения имеются исчерпывающие материалы проверок и заявителям в установленном порядке давались ответы.

Пункт 2 изложен в редакции Закона РК от 03.07.13 г. № 121-V (см. стар. ред.)

2. Решение о прекращении рассмотрения обращений принимает руководитель субъекта или его заместитель.

Статья 12. Обжалование решений, принятых по результатам рассмотрения обращений

Жалоба на действия (бездействие) должностных лиц, а также на решения субъекта подается вышестоящему должностному лицу или субъекту в порядке подчиненности не позднее трех

месяцев с момента, когда физическому или юридическому лицу стало известно о совершении действия либо принятии решения соответствующим субъектом или должностным лицом. Пропущенный для обжалования срок не является основанием для субъекта или должностного лица к отказу в рассмотрении жалобы. Причины пропуска срока выясняются при рассмотрении жалобы по существу и могут являться одним из оснований к отказу в удовлетворении жалобы.

При отсутствии вышестоящего должностного лица или субъекта либо несогласия заявителя с принятым решением заявление подается непосредственно в суд.

Статья 13. Личный прием физических лиц и представителей юридических лиц

1. Руководители государственных органов, органов местного самоуправления и их заместители обязаны проводить личный прием граждан и представителей юридических лиц, в том числе работников этих органов, не реже одного раза в месяц согласно графику приема, утверждаемому руководителем соответствующего государственного органа.
2. Прием должен проводиться по месту работы в установленные и доведенные до сведения физических и юридических лиц дни и часы.
3. Если обращение не может быть разрешено должностным лицом во время приема, оно излагается в письменной форме и с ним ведется работа как с письменным обращением.

Статья 14. Права физических и юридических лиц при рассмотрении обращения

Физическое либо юридическое лицо, подавшее обращение, имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы в подтверждение своего обращения либо просить об их истребовании;
- 2) изложить доводы лицу, рассматривающему обращение;
- 3) ознакомиться с материалами, связанными с рассмотрением его обращения, участвовать в рассмотрении обращения, если это не нарушает права, свободы других лиц;
- 4) получить мотивированный ответ в письменной или устной форме о принятом решении;
- 5) требовать возмещения убытков, если они стали результатом нарушений установленного порядка рассмотрения обращений;
- 6) обжаловать действия (бездействие) должностных лиц либо решение, принятое по обращению;

В подпункт 7 внесены изменения в соответствии с Законом РК от 21.07.11 г. № 467-IV (введены в действие с 1 января 2012 г.) (см. стар. ред.)

- 7) обращаться с ходатайством о прекращении рассмотрения обращения, за исключением случаев, предусмотренных Налоговым кодексом Республики Казахстан.

Статья 15. Права и обязанности субъектов и должностных лиц

1. Субъекты, должностные лица имеют право:

- 1) запрашивать и получать в установленном порядке необходимую для рассмотрения обращений информацию;
- 2) обращаться в суд о взыскании расходов, понесенных в связи с проверкой обращений, содержащих заведомо ложные сведения.

2. Субъекты и должностные лица обязаны:

- 1) принимать и рассматривать обращения физических и юридических лиц в порядке и сроки, которые установлены настоящим Законом;
- 2) принимать законные и обоснованные решения;
- 3) обеспечить контроль за исполнением принятых решений;
- 4) сообщать физическим и юридическим лицам о принятых решениях в письменной форме либо в форме электронного документа;

- 5) пресекать преследования физических лиц, в том числе выступающих в интересах юридического лица, членов их семей в связи с подачей обращения субъектам и должностным лицам с критикой их деятельности либо в целях защиты прав, свобод и законных интересов;
- 6) не направлять жалобу на рассмотрение должностным лицам, действия (бездействие) которых обжалуются;
- 7) исключать случаи возложения проверок на лиц, в отношении которых имеются основания полагать, что они не заинтересованы в объективном решении вопроса;
- 8) не допускать обращения физических и юридических лиц во вред лицу, его подавшему, или в интересах которого оно было подано;
- 9) не разглашать сведения о личной жизни физических лиц, в том числе выступающих в интересах юридического лица, без их согласия или сведения, составляющие государственные секреты либо иную охраняемую законом тайну, не допускать установления данных о личности физического лица, не относящихся к обращению;
- 10) анализировать и обобщать обращения физических и юридических лиц, содержащиеся в них критические замечания, изучать общественное мнение в целях совершенствования работы и устранения причин, порождающих жалобы физических и юридических лиц;
- 11) систематически проверять состояние работы по рассмотрению обращений физических и юридических лиц;

В подпункт 12 внесены изменения в соответствии с Законом РК от 10.02.11 г. № 406-IV

12) предоставлять государственную правовую статистическую информацию о количестве поступивших, рассмотренных обращений и результатах их рассмотрения в сроки и объемах, которые установлены государственным органом, осуществляющим в пределах своей компетенции статистическую деятельность в области правовой статистики и специальных учетов. Требование настоящего подпункта не распространяется на субъекты крупного предпринимательства.

Статья 16. Делопроизводство по обращениям физических и юридических лиц

Делопроизводство по обращениям физических лиц и делопроизводство по обращениям юридических лиц в государственных органах, органах местного самоуправления, юридических лицах со стопроцентным участием государства либо предоставляющих товары (работы, услуги) в соответствии с условиями государственного заказа и (или) государственного закупа ведутся отдельно от других видов делопроизводства в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, в субъектах крупного предпринимательства в соответствии с внутренним регламентом по делопроизводству.

Статья 17. Ответственность за нарушение законодательства Республики Казахстан о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц

Нарушение законодательства Республики Казахстан о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц влечет ответственность в соответствии с законами Республики Казахстан.

Статья 18. Порядок введения в действие настоящего Закона

1. Настоящий Закон вводится в действие со дня его официального опубликования.
2. Признать утратившим силу Указ Президента Республики Казахстан, имеющий силу закона, от 19 июня 1995 г. № 2340 «О порядке рассмотрения обращений граждан» (Ведомости Верховного Совета Республики Казахстан, 1995 г., № 9-10, ст. 71).

Президент Республики Казахстан, Астана, Акorda, 12 января 2007 года, № 221-III ЗРК

Анкетирование – как метод мониторинга

Анкетирование – это процедура проведения опроса в письменной форме с помощью заранее подготовленных бланков. Анкеты самостоятельно заполняются респондентами. Целью данного исследования является изучение общественного мнения по конкретным вопросам и сбор рекомендаций по дальнейшему совершенствованию в выбранной сфере.

В период проведения опроса именно интервьюер является основным исполнителем работ и обеспечивает качество конечного результата исследования, которое зависит от его добросовестности и ответственности.

Данный метод обладает следующими достоинствами:

- высокой оперативностью получения информации;
- возможностью организации массовых обследований;
- сравнительно малой трудоемкостью процедур подготовки и проведения исследований, обработки их результатов;
- отсутствием влияния личности и поведения опрашиваемого на работу респондентов;
- невыраженностью у исследователя отношений субъективного пристрастия к кому-либо из отвечающих,

Однако анкетированию свойственны и существенные недостатки:

- отсутствие личного контакта не позволяет как, скажем, в свободном интервью, изменять порядок и формулировки вопросов в зависимости от ответов или поведения респондентов;
- не всегда достаточна достоверность подобных «самоотчетов», на итоги которых влияют неосознаваемые установки и мотивы респондентов или желание их выглядеть в более выгодном свете, сознательно приукрасив реальное положение дел.

При анкетировании в сельской местности особенно важно, чтобы вопросы были максимально простыми, но в то же время, можно было получить интересующую информацию.

Горячая линия/телефон доверия

Горячая линия/телефон доверия является одним из важнейших способов коммуникации между общественностью и организациями, ответственными за исполнения в регионах реализации Программы «Ак булак».

Организовать работу «горячей линии» могут как эксперты общественного мониторинга из числа общественных организаций, участвующих в мониторинге Программы «Ак булак», так и представители общественности, желающих принять участие в оценке строительства/реконструкции сельских водопроводов, выразить свою активную гражданскую позицию и предпринять реальные действия для улучшения качества выполняемых работ. Также инициативу по работе «горячей линии» могут поддержать представители местных органов власти и филиалы политических партий (организация общественных приемных).

Горячая линия позволит получать ответную реакцию населения на действия, предпринимаемые ответственными лицами по улучшению обеспечения качественной питьевой водой; анализировать степень информированности граждан о процессах строительства на их территориях; а также вовремя получать сигналы об имеющихся, с точки зрения граждан, нарушениях в области строительства/реконструкции водопроводов.

Задачи Горячей линии:

- сбор информации, касающейся обеспечения питьевой водой в селах, где проживает население выбранных регионов;

- предоставление общественности региона возможности реализации прав на получение достоверной информации о ходе выполненных и перечень планируемых работ в регионе по строительству и реконструкции водопроводов;
- повышение гражданской активности населения на местах через оказание бесплатных информационно– консультационных услуг, а также через возможность высказать свое мнение по срокам и качеству реализованных мероприятий строительства/реконструкции водопроводов.

Вся поступающая информация обычно фиксируется в базе данных и обрабатывается. В работе горячей линии задействованы: операторы, эксперты общественного мониторинга от общественных организаций, если на это предусмотрено финансирование.

Обязанности операторов:

- принять запрос по телефону и письменно зафиксировать его
- найти необходимую информацию и предоставить её (если эта информация имеется у оператора, то есть которой владеет на тот момент координирующая организация в регионе: например, какой перечень работ планируется/не планируется в конкретном селе, какие суммы, сроки, ответственные, что уже сделано и т.п.)
- предоставлять всю полученную информацию экспертам и координаторам проекта
- предоставлять свои комментарии координаторам

Пример «журнала регистрации звонков», поступивших на горячую линию телефона доверия для проведения общественной оценки строительства/реконструкции сельских водопроводов:

№	Дата	Ф.И.О. (по желанию звонившего)	Род занятий	Цель звонка

Опрос как метод сбора информации

Метод опроса является весьма популярным, так как его проще всего организовать, он не требует высоких затрат, а полученная информация всегда содержательна. Присутствуют и негативные факторы: в первую очередь это личность опрашиваемого -- он не всегда может обладать высоким культурным уровнем, или хорошей памятью. Во-вторых, это качества самого социолога, который может просто не установить контакт с опрашиваемым. К другим факторам можно отнести присутствие посторонних, несоблюдение анонимности и пр.

Когда определена тема, план и выбраны ключевые вопросы, а все другое по ходу дела придумывает интервьюер, говорят о нестандартизированном интервью. В нем почти все вопросы открытые и напоминает оно журналистский опрос. Его результаты практически не поддаются статистической обработке. Да это и не требуется. Цель нестандартизированного интервью разведывательная: получение информации ситуации, углубление проблемы, выяснение подробностей, не охваченных в стандартизированном интервью. Естественно, что оно -- товар штучный, количество интервьюируемых невелико.

Опрос является специфическим методом исследования, без которого не обходится ни одно социологическое исследование. Этот метод незаменим при сборе ограниченного объема информации у большого числа людей.

Интервью может быть личным, групповым, массовым.

- Личное интервью--когда респондент и интервьюер общаются тет-а-тет.
- Групповое интервью-- в котором участвует более двух человек.
- Массовое интервью -- в котором участвует от сотни респондентов.

Мы использовали личное интервью как с представителями властных органов, так и жителей. Также на семинарах параллельно проводили групповое интервью. И ещё - уличный опрос.

Уличный опрос представляет собой непродолжительное личное интервью, которое проводится на улице, на выходе из торговых точек или в местах скопления потребителей. Уличный опрос позволяет быстро получить достоверную информацию от целевой аудитории.

Запись ответов может производиться интервьюером или его ассистентом вручную, либо механически (на пленку). Мы использовали диктофон (на сотовом телефоне), видеокамеру, и часто просто фиксировали ответы в блокноте.

Метод телефонного опроса

Телефонный опрос – специфический синтез анкетирования и интервьюирования, используемый, как правило, в рамках одного города или иного населенного пункта.

Телефонные опросы применяются в случае, когда необходимо относительно быстро и недорого исследовать основные характеристики потребителей того или иного товара или услуги, провести исследование общественного мнения, узнать отношение потребителей к новому товару, услуге или рекламе и т.д.

Телефонный опрос проводится по заранее выбранным или случайно отобраным телефонным номерам специально проинструктированными интервьюерами. Во время телефонного опроса с респондентом обычно интервьюер заполняет специальную анкету, которая содержит не только ответы респондента, но и его контактную информацию. Эта информация используется для проверки работы интервьюеров. После проведения телефонного опроса осуществляется квотирование анкет для того, чтобы отразить в выборке структуру целевой группы.

Мы часто использовали метод телефонного опроса за период проведения мониторинга. Иногда звонили в сельский населенный пункт выборочно, используя телефонный справочник. Но в большинстве случаев мы звонили тем жителям, которые принимали участие в наших семинарах (списки участников у нас были). Поскольку люди были уже достаточно хорошо знакомы с темой, и их волновало качество строительных работ, они с удовольствием говорили о происходящих изменениях.

Метод коллективного видео

Коллективное видео (КВ) представляет собой набор средств, с помощью которых определенная группа лиц или местное сообщество привлекается к разработке и созданию собственного видеофильма. Съёмка собственного видеофильма является доступным и лёгким занятием, а также является прекрасным способом объединения разных людей для того, чтобы исследовать общие проблемы, озвучивать общие заботы, или просто проявлять свою креативность и рассказывать разные истории. КВ может стать высокоэффективным инструментом вовлечения и мобилизации уязвимых слоёв населения и помочь им в реализации собственных форм устойчивого развития на основе местных сообществ.

Алгоритм создания КВ:

- участников с помощью игр и упражнений обучают использованию видеооборудования;
 - фасилитаторы помогают группам определить и проанализировать тему будущего фильма;
 - участники сами снимают краткие видеосюжеты;
 - отснятые материалы показывают широкому кругу зрителей из числа местного сообщества;
- Таким образом, запускается динамичный процесс обучения и обмена, основной движущей силой которого являются сами члены сообщества;
- монтаж и озвучка фильмов силами экспертов и местных жителей.
 - завершённые видеофильмы мы загружаем на сайт www.youtube.com, а также распространяем вместе с результатами мониторинга.

Рабочие встречи с ответственными и семинары с сельскими жителями с участием всех заинтересованных сторон

В начале реализации проекта/выборе объекта мониторинга проводятся рабочие встречи с заинтересованными, это могут быть члены Общественных советов областного и районного уровня; депутаты, местные органы власти, координаторы программ и др.

Семинары позволяют обучить население методам общественного мониторинга, а также строго соблюдать законодательство и действовать совместно с партнерами.



Визуальная оценка состояния

Ещё один метод при мониторинге проектов строительства водоснабжения – это визуальная оценка состояния объектов. Будет очень полезно привлечь эксперта по технической части, владеющего техническими терминами и, разбирающегося в вопросах строительства и канализации, который сможет хорошо изучить проектно-сметную документацию и сравнить

с истинным положением дел. Если нет такой возможности, то можно самим сделать выборку основных параметров и наблюдать, ведь есть такие моменты, в которых не обязательно быть экспертом, когда недоработки видно сразу и многие жители также это наблюдают.

Например, если глубина закладки труб будет недостаточной или же водопровод будет не утеплен, то зимой жители, скорее всего, останутся без воды. И это часто случается.

Также обычные явления – это нарушение асфальтового покрытия; после укладки водопровода остается много грязи, размываются дороги, проваливаются траншеи, открытые колодцы. Если трубы уложены неровно существует вероятность прорыва.

А бывает, что работы вообще не проводятся, хотя по плану они должны были быть произведены.

Жители также могут отслеживать какой материал используется при строительстве (новый или ранее использованный, соответствующий необходимому диаметру или нет)

В данном проекте мы не использовали визуальную оценку, поскольку цель была лишь определить доступность населения к качественной питьевой воде.

Отчеты по результатам мониторинга и оценки, и их использование

Усилия, затраченные на отбор, сбор и анализ данных, окажутся бесполезными, если работа забудется, а отчет останется недостаточно изученным, либо вовсе не найдёт нужных адресатов.

Последующие действия мониторинга и оценки должны стать положительным инструментом для улучшения работы организации, политики, программ и проектов. Рекомендации по результатам общественного мониторинга являются важным этапом в процессе оценки, и основное внимание должно быть направлено на поощрение использования результатов.

В нашем случае хочется отметить, что дополнительный контроль со стороны общественности позволяет ответственным за выполнение работ вовремя реагировать на поступившие сигналы. После поступления жалоб со стороны жителей передавались региональным координатором в сельский акимат, созванивались с подрядчиком. Ситуация менялась на глазах, влияя на качество и соблюдение сроков производимых работ. Это позитивно сказывалось и на настроении сельчан.

Информирование о результатах можно осуществлять разными способами:

- проведение презентации по результатам в сельских и районный акиматах;
- размещение информации в интернете (наши видеоролики передаются через социальные сети уже самими жителями);
- предоставление информации через СМИ, проведение пресс-конференции;
- распространение информации через рассылки по электронной почте (например, после такой рассылки в сети Эко форума РК мы нашли новых партнеров для продолжения проекта, также узнали о схожих проблемах в других регионах Казахстана от наших коллег);
- проведение круглых столов на разных уровнях;
- отправка заказными письмами непосредственно заинтересованным/ответственным за реализацию Программы;
- предоставление отчетов заинтересованным сторонам при личной встрече.

Как уже ранее отмечалось, итоги мониторинга должны положительно повлиять на качество и быть направлены на социальное развитие, способствовать решению выявленных проблем. Так, например, использование результатов исследования в с.Маншук помогли привлечь финансирование со стороны бизнеса и ускорить тем самым процесс включения в государственную Программу «Ақ бұлақ».

Формат отчета по результатам может оговариваться в техническом задании. Хотя структура отчетов по результатам оценки в целом схожа:

- **Вводная часть** отчета – благодарности тем, кто помогал, краткий обзор программы, проекта, цели и задачи, общие выводы и т.п.
- **Основная часть** отчета – результаты сбора информации по каждому критерию (результативность, эффективность, соответствие, воздействие, устойчивость). Для описания полученных данных могут быть использованы таблицы, матрицы, диаграммы и другие визуальные средства.
- **Выводы** по каждому критерию оценки должны соответствовать выше изложенному анализу и полученным данным. Другими словами, все выводы оценки должны быть обоснованы и базироваться на тех данных, которые приведены в основной части отчета.
- **Рекомендации и извлеченные уроки** – чтобы завершить анализ, важно критически рассмотреть найденные факты и результаты и извлечь любые уроки для учета их в будущей работе и для разработки рекомендаций. Также иногда заказчики просят разделить рекомендации, например, рекомендации организации – заказчику, рекомендации сотрудникам проекта, рекомендации разработчикам проекта и координаторам Программ, а также другим заинтересованным сторонам, рекомендации могут быть стратегического назначения и для немедленного реагирования.