



ОФ «Алтын дала»

ОФ «ЭлитАгро»



МЕХАНИЗМЫ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА В РЕАЛИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОГРАММЫ «АҚ БҰЛАҚ»



г. Атбасар, 2014 г.

«Механизмы общественного мониторинга в реализации государственной Программы «Ақ бұлақ»

Первое издание. Автор Л.Петрова, директор ОО «Ангел», координатор проекта. Атбасар 2014г.

В этом издании представлен наработанный опыт нескольких организаций в рамках проекта «Общественный мониторинг реализации государственной Программы «Ақ бұлақ» в Алматинской, Актюбинской и Акмолинской областях и создание предпосылок осуществления общественного контроля в других регионах Казахстана». Финансовая поддержка проекта – Фонд Сорос - Казахстан, программа «Прозрачность и подотчетность». Данный проект стал продолжением начатой деятельности в 2012 году по проекту «Внедрение механизмов общественного контроля в вопросах, связанных с обеспечением питьевой водой в сельской местности на примере мониторинга Программы «Ақ бұлақ», который также был поддержан Фондом Сорос- Казахстан. Вашему вниманию представляем механизмы общественного мониторинга, которые были отработаны на примере реализации государственной Программы «Ақ бұлақ 2020». Считаем, что полученный опыт можно использовать при общественном мониторинге и других программ и проектов. Надеемся, что данная брошюра окажется полезной для наших читателей.

В публикации использовалась литература:

1. Пособие по оценке проектов и программ. ОО «Институт гуманитарного проектирования», Фонд «Сорос – Кыргызстан», Программа общественное управление. г.Бишкек 2011г
2. Руководство по созданию системы мониторинга и оценки проекта. Автор Нургуль Алыбаева. Проект «Фонд поддержки гражданского общества». Кыргызстан. Бишкек.
3. Южноафриканская Концепция Национальной политики в области оценки. Администрация Президента Южноафриканской Республики. 2011г
4. Совершенствуя процесс развития: Практическое руководство по мониторингу и оценке. Оливер Бейквел совместно с Джерри Адамсом и Брайном Праттом. Публикация ИНТРАК. 2004г.
5. Данные открытых источников СМИ, официальные сайты (информация о государственных программах и проектах, законодательная база РК)

Издание было подготовлено при финансовой поддержке Фонда Сорос-Казахстан. Содержание данной публикации отражает точку зрения авторов, которая не обязательно совпадает с точкой зрения Фонда Сорос-Казахстан.

БЛАГОДАРНОСТИ

Искренне благодарим Фонд Сорос - Казахстан за финансовую поддержку наших проектов.

Хочется выразить благодарность нашим партнерам и региональным координаторам / все организации являются членами национальной сети ЭкоФорума РК:

- ОФ «Центр развития местного самоуправления», г.Усть – Каменогорск, Восточно – Казахстанская область, региональный координатор по Восточно – Казахстанской области (проект за 2012г), директор Фонда «Центр развития местного самоуправления», Сафонова Надежда.

Деятельность в 2014 году, региональные координаторы:

- ОФ «Алтын Дала», с.Жаксы, Жаксынский район Акмолинская область, региональный координатор, директор Фонда, Хампиева Фатима.
- ОФ «Центр социального анализа и партнерства », г. Алматы, региональный координатор в Алматинской области, директор Общественного Фонда, Конарова Алма
- ОФ "ЭлитАгро», г.Актобе, аул К.Нокина, региональный координатор по Актюбинской области, директор Общественного Фонда "ЭлитАгро», Цыганкова Марина

Также благодарим Национальный Орхусский Центр - РГП «Информационно-аналитический центр охраны окружающей среды МОСВР РК»; представителей местных органов власти, областные и районные ведомства, региональные филиалы НДП «НурОтан», волонтеров и тех, кто оказывал содействие проекту в регионах.

Наш проект был существенно дополнен Общественным фондом «Центр «Содействие устойчивого развития», который реализовал свой проект «Качественная питьевая вода для сельских населенных пунктов Акмолинской и Алматинской областей» при финансовой поддержке Фонда «The Coca – Cola Foundation». Благодаря сотрудничеству в рамках этого проекта была возможность чаще выезжать на объекты, дополнить проведенные мероприятия, а также оказать реальную помощь конкретным уязвимым группам.

Особая благодарность с надеждой на дальнейшее сотрудничество депутату Мажилиса Парламента РК, Айгуль Сагадибековне Соловьёвой.

ВВЕДЕНИЕ.

В 2010 году в Казахстане завершилась реализация отраслевой программы «Питьевая вода» на 2002 - 2010 годы, которая была утверждена Правительством РК для решения проблем, связанных с обеспечением качественной питьевой водой населения. В рамках Программы всего построены, реконструированы и капитально отремонтированы 12,935 километров водопроводов и сетей питьевого водоснабжения сельской местности, улучшено водоснабжение в 3,449 населенных пунктах, с численностью более 3,5 млн. человек сельского населения.

Несмотря на определенные позитивные результаты реализации Программы, проблема обеспечения водой сельского населения до настоящего времени сохраняется. При реализации программы «Питьевая вода» на 2002 – 2010 годы допущены факты неэффективного использования бюджетных средств. Выявление некачественного строительства и реконструкции водоводов; Нарушались сроки выполнения ремонтно-строительных работ. Как итог - не достаточное обеспечение качества питьевой воды.

Так, по данным Генеральной Прокуратуры РК (www.prokuror.kz), из-за вышеуказанных и других причин, государству был причинен ущерб в размере более 250 млн.тенге.

В октябре 2010 года Правительство Казахстана утвердило новую государственную отраслевую Программу развития водоснабжения «Ақ бұлақ», рассчитанную до 2020 года. Её цель - обеспечение населения качественной питьевой водой и услугами водоотведения. В рамках данной Программы планируется подводить воду в дома сельчанам с установкой приборов учета воды. На обеспечение питьевой водой выделяются огромные средства (всего на осуществление работ по республике предусмотрено финансирование порядка 1,3 трлн тенге). Но качество работ в рамках Программы «Ақ бұлақ» оставляет желать лучшего. Несмотря на то, что данная Программа реализуется сравнительно недавно, уже поступает множество жалоб от жителей, особенно из глубинной сельской местности: цены за проведение воды в дома высокие, хотя социальный уровень на селе ниже (безработица, тяжёлый труд по уходу за подворьем, и т.п.). Водопровод в зимний период во многих регионах замерзал, и жители оставались без воды. Случались порывы на новом водопроводе из-за не правильной укладки труб. После работ остаётся много грязи, нарушается асфальтовое покрытие без последующего восстановления. Регулярно нарушаются сроки проведения ремонтных и строительных работ и многое другое.



Наша организация, ОО «Ангел» (г.Атбасар, Акмолинская область), давно поднимала проблемы водообеспечения, проводили мониторинг реализации программы «Питьевая вода 2002 – 2010г» ещё с 2004 года. На данный момент, при поддержке Фонда Сорос - Казахстан (программа «Прозрачность и подотчетность»), реализуется проект «Общественный мониторинг реализации государственной Программы «Ак булак» в Алматинской, Актюбинской и Акмолинской областях. Создание предпосылок осуществления общественного контроля в других регионах Казахстана»

Цель проекта – отработка механизмов общественного мониторинга, привитие культуры общественной оценки и тиражирование положительного опыта в другие регионы, на примере участия общественности в реализации государственной Программы «Ак булак» в Алматинской, Актюбинской и Акмолинской областях.

Проект позволяет максимально вовлечь граждан 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 делать выводы о прозрачности и эффективности расходования государственных средств, которые выделяются на строительство и реконструкцию сельских водопроводов.

На выбранных территориях жители принимают участие в опросе, анкетировании, могут позвонить на «горячую линию» для высказывания жалоб и предложений.

Организаторами проекта проводятся семинары с участием населения и местных властей. Жители сами участвуют в видеосъёмке и готовят видеоролики по методологии «коллективное видео». Кроме этого проводится анализ и визуальная оценка качества строительства объектов самими жителями.

Параллельно с жителями проводится разъяснительная работа по вопросам культуры водопользования и о способах экономии воды в быту.

На каждой территории реализации нашего проекта налажен конструктивный диалог между местной администрацией, подрядной организацией и населением.

Как известно, проблема некачественного строительства/реконструкции социальных объектов не только в Казахстане. А отработанные механизмы применимы и к другим программам/проектам (например, строительство новой школы, больницы, детской площадки, дорог и мн.другое) . Существенно повышает качество выполненных работ общественное участие и общественный мониторинг со стадии разработки государственного проекта и до его сдачи в эксплуатацию.

Имея определенный опыт проведения общественного мониторинга строительства водопроводов в сельской местности, учитывая важность и актуальность этой тематики для многих регионов, считаем, что необходимо вводить механизмы общественного контроля строительства водопроводов на разных уровнях: региональном, национальном, международном. Необходимы действенные меры и определенная поддержка.



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 даёт 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 среднесрочного 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.

ОТЛИЧИЕ 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

Обычно, когда мы информируем о начале общественного мониторинга в том или ином регионе, нам задают вопросы: «А зачем вам это надо?» и «Какое право вы имеете «проверять»?»

Ну, на вопрос «А зачем вам это надо?» ответ очевиден, обычно объектом мониторинга являются те населенные пункты, откуда поступали жалобы от населения по качеству выполненных работ, и возникают сомнения в эффективности потраченных бюджетных средств на социальные нужды. То есть, нам это нужно, поскольку выражаем свою гражданскую позицию, а также реализуем миссию и задачи своей общественной организации. Во многих случаях – личная заинтересованность (например, проживаем в этой местности). В общем, в каждом конкретном случае есть конкретный ответ

А чем руководствоваться с точки зрения законности? В этом вопросе нужно быть просвещенным.

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, транспарентности 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 28.01.2011г
- «Повышение качества государственных услуг населению – это важный аспект противодействия коррупции и повышения доверия граждан к деятельности государственных органов». Из Послания Президента РК народу от 27.01.2012г
- Из Послания Главы государства Нурсултана Назарбаева народу Казахстана «Казахстанский путь – 2050: Единая цель, единые интересы, единое будущее», 17 января 2014г: «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, то необходимо ознакомиться с ней, а также постараться найти пункты, применимы по отношению своей работы. Вот, например, выдержки из Программы «Ак булак 2011 - 2020г»:

«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, конечно же, нужно знать законодательную базу. Далее приводим ныне действующие акты. Рекомендуем всегда быть в курсе изменений, касающихся политики и НПО. В частности, сейчас готовится законопроект о НПО, который возможно утвердят уже в следующем году. Следите за изменениями в законодательстве.

Нормативно-правовая база в период 2007-2010 г.г.

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 г.г.

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».

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.

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

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.



Механизмы общественного мониторинга, которые мы использовали в реализации государственной Программы «Ак булак на 2011 – 2020гг»

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» мы делали 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;
- проведение пресс-конференций (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 (вводится 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);

б) 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 субъектов 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 субъектов 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

Ниже приводим пример нашего запроса и ответа на него.



Общественное Объединение «Ангел»
020401, г.Атбасар, Акмолинская обл.
ул. Майкутова, 2, кв.10
тел./факс (71643) 5 61 43
e-mail: ngoangel@mail.ru

исх.№ 1 от 29.01.2014

Куда: В комитет по делам строительства и
жилищно-коммунального хозяйства
Министерства регионального развития

Кому: Председателю, г-ну Галиеву В.Г.

Запрос

Уважаемый Владислав Германович,

Общественное объединение «Ангел» просит Вас предоставить нам следующую информацию:

1. Предоставить список сельских территорий по Алматинской, Акмолинской и Актюбинской областях, где проводилось, проводится и планируется за период с 2011 по 2014 года строительство /реконструкция водопроводных сетей или разработка плана по строительству водопроводов в сельской местности.
2. За счет каких средств осуществляется/будет осуществляться финансирование и каковы суммы?
3. Просьба предоставить и любую другую, полезную для общественности, информацию о ходе реализации государственной Программы «Ак булак»

С уважением,
Директор ОО «Ангел»

Петрова Людмила
(моб. 8 701 524 54 29)

Пример ответа на запрос (первая страница)

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ӨНІРЛІК ДАМУ МИНИСТРЛІГІ
ҚҰРЫЛЫС ЖӘНЕ
ТҰРҒЫН ҮЙ-КОММУНАЛДЫҚ
ШАРУАШЫЛЫҒЫ ІСТЕРІ
КОМИТЕТІ



МИНИСТЕРСТВО
РЕГИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
КОМИТЕТ
ПО ДЕЛАМ СТРОИТЕЛЬСТВА
И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО
ХОЗЯЙСТВА

010000, Астана қаласы, Есіл ауданы, Орынбор к., 8-үй, 12-кіреберіс
тел.: 74-17-87, факс: (7172) 74-19-49, kensekds@minregion.gov.kz

010000, город Астана, Есильский р-н, ул. Орынбор, д.8, подъезд 12
тел.: 74-17-87, факс: (7172) 74 19 45, kensekds@minregion.gov.kz

13.02.2014 № 21-04-11/ЮЛ-84

Директору
ОО «Ангел»
Л.Петровой

На Ваше обращение от 29 января 2014 года № 1 сообщаем следующее.

Для решения вопросов водоснабжения разработана и утверждена программа «Ақ бұлақ», реализация которой в период с 2011 года по 2020 годы предусматривает обеспечить чистой питьевой водой население страны.

В Акмолинской области 621 СНП. По состоянию на 1.01.10 года численность населения Акмолинской области -734 300 человек, в том числе сельское население - 427 599 человек. Обеспечено централизованным водоснабжением - 335 СНП. Доступ к централизованному водоснабжению СНП составляет 53,9 % (средне республиканский показатель 45 %),

Общая протяженность сетей водоснабжения в сельских населенных пунктах – 2387,15 км.

В 2012 году на реализацию 24 проектов направлены из республиканского бюджета средства в сумме 3 441 528 тыс.тенге (с.Богенбай Аккольского район, с. Есенгельды Атбасарского района, п. Бурабай Барабайского района, а. Кенасары Бурубайского района, с. Бауманское Егиндыкольского района, с. Коржинколь Егиндыкольского района, с. Новомарковка Ерейментауского района, с.Запорожье, с. Подгорное, с. Кировское, с. Белагаш, с.Чапаевское Жаксынського района, с.Тасты-Талды Жаркаинского района, с. Чаглинка Зерендинского района, с.Максимовка, с. Кабанбай Батыра, а. Акмол Целиноградского района, с. Бектау, сс. Андреевка и Октябрьское Шортандинского района).

В 2013 году на реализацию 12 проектов направлены из республиканского бюджета средства в сумме 2 935 570 тыс.тенге (с. Максимовка, Кабанбай батыра, Акмол, Коянды Целиноградского района, с. Бауманское Егиндыкольского района, с. Акколь Аккольского района, с. Жаксы Жаксынського района, с. Новокранштатка Сандыктауского района, с. Жалтыр Астраханьского района, с. Шункырколь и Ново-Мариновка Атбасарского района, с. Колутон Астраханьского района, с. Ушкарасу Жаркаинского района).

004057

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.

Приводим пример анкеты, которую мы использовали при мониторинге обеспечения питьевой водой жителей сёл. Три вопроса закрытые, и один открытый, именно там жители пишут свои комментарии и жалобы.

АНКЕТА

Уважаемый житель села Подгорное!

Предлагаем провести общественный мониторинг обеспечения питьевой водой Вашего села. В связи с этим просим Вас ответить на следующие вопросы и выбрать варианты ответов:

1. Как Вы оцениваете водоснабжение вашего села на данный период?
 - Отлично
 - Хорошо
 - Удовлетворительно
 - Неудовлетворительно
 - Ваш ответ _____
 2. Изменилась ли ситуация обеспечения питьевой водой за последние несколько лет?
 - Да, в лучшую сторону
 - Да, в худшую сторону
 - Нет, не изменилась
 - Другое _____
 3. Как Вы оцениваете качество подаваемой воды?
 - Отлично
 - Хорошо
 - Удовлетворительно
 - Неудовлетворительно
 - Другое _____
 4. Ваши замечания, предложения и пожелания по обслуживанию жителей села питьевой водой
-

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.

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 регистрации в «журнале регистрации звонков», поступивших на горячую линию «телефон доверия» для проведения общественной оценки строительства/реконструкции сельских водопроводов:

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

Пример пресс-релиза:

ПРЕСС-РЕЛИЗ

В Жаксынском районе открывается горячая линия «Телефон доверия»

Акмолинская область, Жаксынский район, июль 2014 г. –в Жаксынском районе начинает работу телефон «горячей линии». Теперь жители района смогут принять участие в оценке качества строительства и реконструкции сельских водопроводов, которые выполняются в рамках программы «Ақ бұлақ».

Программа «Ақ бұлақ», рассчитанная на 2011-2020 годы, в первую очередь, ставит своей целью обеспечение населения качественной питьевой водой и услугами водоотведения. Всего на осуществление работ по республике предусмотрено финансирование порядка **1,273 млрд. тенге**, в том числе за счет республиканского бюджета в сумме **1,164 млрд. тенге**, за счет местных бюджетов в сумме **109 млрд. тенге**. На ремонт и реконструкцию в Жаксынском районе за 2011-2012 годы было потрачено **547 млн. тенге**.

Основной целью «горячей линии» является сбор информации, касающейся строительства или ремонта водопроводных сетей в селах Жаксынского района Акмолинской области в рамках данной программы. «Телефон доверия» позволит получить информацию от жителей тех сел, где проводится строительство/ реконструкция сельских водопроводов на данный момент, и где недавно были уже выполнены такие работы. Помимо этого «горячая линия» поможет сделать вывод о том, насколько выделенные из государственного бюджета средства удовлетворят потребности жителей в качественной питьевой воде. Вся поступающая информация фиксируется в базе данных, которая будет использоваться в целях улучшения качества строительства и последующего улучшения обеспечения водой.

Мы обращаемся к жителям Жаксынского района принять активное участие в работе «горячей линии» и внести свой вклад в обеспечение эффективности и прозрачности расходования государственных средств. Позвонив на номер **22 7 80**, жители смогут рассказать о своих жалобах, высказать свои предложения, а также обратить внимание государственных органов на качество выполняемых работ

За дополнительной информацией, пожалуйста, обращайтесь: Хампиева Фатима Хазировна, директор ОФ «Алтын дала», e-mail: fhampieva@mail.ru,
сот. +7 701 494 16 59

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, что бы 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.
- Завершенные видеофильмы мы загружаем на сайт www.youtube.com, а также распространяем вместе с результатами мониторинга.



РАБОЧИЕ ВСТРЕЧИ С ОТВЕСТВЕННЫМИ И СЕМИНАРЫ С СЕЛЬСКИМИ ЖИТЕЛЯМИ С УЧАСТИЕМ ВСЕХ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН.

В начале реализации проекта/выборе объекта мониторинга были проведены рабочие встречи в регионах. В некоторых районах – круглые столы. Также был проведен круглый стол в г.Астана при содействии Национального Орхусского Центра - РГП «Информационно-аналитический центр охраны окружающей среды МОСВР РК» с участием депутата Мажилиса Парламента РК А.С. Соловьёвой.



ПОСТ – РЕЛИЗ КРУГЛОГО СТОЛА «Общественный контроль: питьевая вода в сельской местности» (г. Астана, 4марта 2014 г.)

4 марта 2014 года в г.Астана, ул. Орынбор 11/1, здание «Казгидромет», 7 этаж, конференц-зал был проведен круглый стол **«Общественный контроль: питьевая вода в сельской местности»**. Организаторами выступили Общественное объединение «Ангел» и Национальный Орхусский центр.

Круглый стол проводился в рамках проекта «Общественный мониторинг реализации государственной программы **«Ак бұлақ-2020»** в Алматинской, Актюбинской и Акмолинской областях и создание предпосылок осуществления общественного контроля в других регионах Казахстана», который реализуется при поддержке Фонда Сорос-Казахстан в рамках программы «Прозрачность и подотчетность».

Цель проекта - повысить социальную активность населения и роль общественного участия в разработке и реализации государственных программ, а также делать выводы о прозрачности и эффективности расходования государственных средств, которые выделяются на строительство и реконструкцию сельских водопроводов.

С докладом выступили:

Соловьёва Айгуль Сагадибековна, Депутат Мажилиса Парламента Республики Казахстан;

Шабанова Людмила Владимировна, заместитель генерального директора РГП «Информационно-аналитический центр охраны окружающей среды МОСВР РК»;

Уракбаева Айгуль Зулкарнаевна, начальник отдела по связям с общественностью РГП «Информационно-аналитический центр охраны окружающей среды» МОСВР РК - Национальный Орхусский центр.

Координатор проекта, директор ОО «Ангел» Петрова Людмила, подробно рассказала об этапах реализации проекта, его партнерах, а также были показаны видеофрагменты мониторинга сельских жителей разных сёл, где ранее уже проводилась работа.

В работе круглого стола принимали участие государственные структуры, депутаты, региональные координаторы проекта, представители неправительственных организаций и средства массовой информации.

В рамках круглого стола обсуждались механизмы общественного мониторинга, позволяющие улучшить качество услуг в сфере строительства/реконструкции сельских водопроводов и наметить дальнейшие шаги сотрудничества. А также были подготовлены рекомендации по внедрению отработанных механизмов.

Программа семинара-тренинга

«Общественный мониторинг: возможности участия в реализации государственной Программы «Ак Булак».

Целью данного семинара является: Дать понятие НПО и его роли в сообществе. Понятие мониторинга; общественный мониторинг. Обсудить возможности взаимодействия НПО, Органов местного управления, СМИ и Общественности в реализации и мониторинге государственной программы «Ак булак». Наметить методы и формы партнерства по этой программе на будущее. Найти заинтересованных граждан из числа сельских жителей, которые примут участие в общественном мониторинге строительства/реконструкции сельского водопровода

9.45 – 10.00	Сессия 1. Знакомство с участниками, ожидания, цели и задачи семинара.
10.00 – 10. 30	Сессия 2. Понятие НПО. Роль НПО в сообществе. Понятие мониторинга. Общественный мониторинг государственных программ.
10.30 – 11.30	Сессия 3. Презентация проекта: «Общественный мониторинг реализации государственной программы «Ак булак-2020» в Алматинской, Актюбинской и Акмолинской областях».
11.30 – 12.00	Сессия 4. Культура водопользования, методы экономии воды в быту
12.00 – 13. 30	Сессия 5. Методология коллективное видео – механизм общественного мониторинга. Интерактивный тренинг «коллективное видео».
13.30 КОФЕ-БРЕЙК	

Данный семинар проводится в рамках проекта Общественного объединения «Ангел» (г.Атбасар Акмолинская область) *«Общественный мониторинг реализации государственной программы «Ақ бұлақ-2020» в Алматинской, Актюбинской и Акмолинской областях и создание предпосылок осуществления общественного контроля в других регионах Казахстана».*

Региональные координаторы:

ОФ «Алтын Дала» (с.Жаксы Жаксынский район);

ОФ «Центр социального анализа и партнерства», (г. Алматы) ;

ОФ "ЭлитАгро" (г.Актобе, аул К.Нокина, Благодарного сельского округа)

Финансовая поддержка - Фонд Сорос-Казахстан в рамках программы «Прозрачность и подотчетность».

На семинарах практически во всех сельских населенных пунктах удалось наладить трёхсторонний диалог по вопросам обеспечения питьевой водой: местных властей, жителей, представителей подрядных организаций/обслуживающих.

ОТЧЕТ

По семинару-тренингу «Общественный мониторинг: возможности участия в реализации государственной Программы «Ак Булак»

1. Информационная справка.

Место проведения: Алматинская область, п. Балпык Би Коксусский район, и п.Каргалы Жамбылский район

Акмолинская область: с. Запорожье и с. Подгорное Жаксынского района;

Актюбинская область: п.Пригородное и п.Кызылжар

Всем участникам был подготовлен раздаточный материал: папка, ручка, блокнот, программа семинара, информационный лист о проекте, буклет проекта, вложена анкета

Обоснование выбора данных сельских населенных пунктов:

Предварительно были сделаны официальные запросы в Акиматы Алматинской и Акмолинской области (получили ответы от областных ГУ «Управление строительства»), в Комитет по Водным Ресурсам МООС РК, Департамент строительства и ЖКХ РК по объектам Алматинской и Акмолинской областях, где строился и планируется строительство водопроводов в рамках государственной Программы «Ак булак 2012 – 2020гг». Далее были проведены рабочие встречи с ответственными представителями из числа госслужащих, также были найдены контакты местных НПО, провели опрос по телефону о качестве обеспечения питьевой водой в данных районах. И в тех СНП, где были жалобы со стороны местных жителей, были выбраны эти сёла.

Количество участников: количество участников варьировалось от 19 до 30-ти человек на каждом семинаре отдельно.

Категория участников- представители практических всех слоёв населения: сельские акимы, специалисты акимата, представители районных филиалов партии «НурОтан», учителя, работники культурной сферы, медработники, домохозяйки/самозанятые, пенсионеры, молодёжь, инвалиды и др.сельские жители.

Тренера/фасилитаторы: Петрова Л.Е., координатор проекта, также региональные координаторы каждой области.

2. Цели семинара-тренинга:

- Дать понятие НПО и его роли в сообществе. Понятие мониторинга; общественный мониторинг.
- Обсудить возможности взаимодействия НПО, Органов местного управления, СМИ и Общественности в реализации и мониторинге государственной программы «Ак булак».
- - Наметить методы и формы партнерства по этой программе на будущее.
- Найти заинтересованных граждан из числа сельских жителей, которые примут участие в общественном мониторинге строительства/реконструкции сельского водопровода
- Обучить методике Коллективного Видео (КВ) сельских жителей

- Снять несколько видеофильмов совместно с населением из данных сёл, используя вышеуказанную методику

3. Описание хода семинара-тренинга

Первоначально вступительные слова и сессия по знакомству/представлению участников были представлены представителям местных органов.

Далее региональными координаторами (Конаровой А.С., Хампиевой Ф.Х., Цыганковой М.Ю.) были озвучены цели и задачи семинара, сделаны презентации о роли НПО на примере их организаций в конкретном регионе.

Петрова Л.Е. сделала презентацию и подробно рассказала об этапах реализации проекта, были показаны видеоролики, отсняты ранее по тематике обеспечения питьевой водой. Участников ознакомили с методами мониторинга и возможностями проведения в их конкретном селе. Все участники заполнили анкеты по водообеспечению водой в своём селе.

Также было уделено время «культуре водопользования» - работа с населением об основных вопросах по правилам водопользования, санитарным нормам и культуре потребления воды.

Программа интерактивного тренинга по мониторингу включала три основных компонента: 1. Обучение методике коллективного видео участников семинаров, включая умение обращаться с видеооборудованием; 2. Вовлечение в процесс местное население и подготовка в каждом селе видеофильмов. 3. Параллельно проводились общественная оценка оказанных услуг в сельской местности, используя такие методы, как горячая линия «телефон доверия» (вовлекая пункты общественных приёмных НДПР «Нур Отан», местных НПО и госструктур), анкетирование, опросы жителей и подрядчика.



ВИЗУАЛЬНАЯ ОЦЕНКА СОСТОЯНИЯ

Ещё один метод, который мы всегда используем при мониторинге проектов строительства водоснабжения – это визуальная оценка состояния объектов. Если есть возможность привлечь эксперта по технической части, который сможет хорошо прочесть проектно – сметную документацию и сравнить с истинным положением дел, который понимает технические термины и хорошо разбирается в вопросах строительства и канализации – то это просто замечательно. Если нет такой возможности, то можно самим сделать выборку основных параметров и наблюдать. А есть такие моменты, в которых не обязательно быть экспертом, когда недоработки видно сразу, и многие жители порой это видят также.

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.

Если трубы уложены неровно, есть вероятность прорыва.

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

Какой используется материал при строительстве – жители тоже могут увидеть (не новый, либо диаметр труб не соответствует и т.п.)



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 неп прочитанным на дне ящика наравне с другими папками, либо вовсе не найдёт нужных адресатов.

Последующие действия 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 мы незамедлительно передавали их в районные Отделы строительства, сельские акиматы, созванивались с подрядчиком и местными активистами. И ситуация менялась «на глазах». Качество работ улучшалось. Завышенные цены на проведение воды в дома снижались. Сроки работ под постоянным контролем продвигались по плану. Настроение сельчан улучшалось.

Информирование о результатах можно осуществлять следующими способами:

- Проведение презентации по результатам в сельских и районный акиматах,
- Размещение информации в интернете (наши видеоролики передаются через социальные сети уже самим жителями)
- Предоставление информации через СМИ, проведение пресс-конференции
- Распространять через рассылки по электронной почте (например, после такой рассылке в сети Экофорума 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 при личной встрече

Как уже ранее говорилось, итоги мониторинга должны положительно повлиять на качество и быть направлены на социальное развитие, способствовать решению выявленных проблем. Используя полный отчет или только нужные компоненты- зависит от потребности в этом. Так, например, в Акмолинской области Целиноградского района, в с. Маншук много лет существует проблема с обеспечением питьевой водой. Но по разным причинам это село не попадало ни в Программу «Питьевая вода до 2010 г», ни в Программу «АК булак».

После проведения работы в этом населенном пункте и выявления основных причин существующей проблемы, было оказано содействие в разработке проектно – сметной документации (ПСД) на реконструкцию водопровода с дальнейшим лоббированием

выделения денежных средств из бюджета. ОФ «Центр «Содействие устойчивому развитию» заключил договор с компанией ТОО «Востокводпроект» на разработку ПСД на реконструкцию водопровода в с. Маншук за счет средств Фонда «The Coca – Cola Foundation». Ожидается, что документация (ПСД), будет готова к концу 2014 года. Также ОФ «Центр «Содействие устойчивому развитию» заключил Меморандум о сотрудничестве с акиматом Акмолинской области в рамках своего проекта. Одним из пунктов Меморандума 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 «Ак булак».

Ещё один пример использования результатов. Во время мониторинга строительства водопроводов в селах Подгорное и Запорожье Жаксынского района Акмолинской области многие жители жаловались на то, что общественные колонки убирают с проекта, а подведение воды в дома доступно не всем. Есть малообеспеченные семьи, которые могли остаться без питьевой воды. Также по проекту «Качественная питьевая вода для сельских населенных пунктов Акмолинской и Алматинской областей» наши коллеги смогли привлечь финансирование (от Фонда «The Coca – Cola Foundation») и обеспечить доведение водопроводов с установкой приборов учета потребляемой воды в частные домовладения особо уязвимых групп.

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.

Отчет
по общественному мониторингу реализации проектов в рамках отраслевой Программы
Ак булак в Жаксынском районе Акмолинской области, Глубоковском и
Бородулихинском районах Восточно – Казахстанской области.
Май 2012 – февраль 2013 г.

Общественное объединение «Ангел»; Общественный Фонд «Центр Развития Местного Самоуправления» (г.Усть-Каменогорск), Общественный Фонд «Алтын дала» (с.Жаксы); Гражданский Альянс Акмолинской области (г.Кокшетау).

Благодарности:

Благодарим районные акиматы п.Глубокое, п. Бородулиха (ВКО), с. Ивановка, п.Жаксы, с. Подгорное, с. Запорожье (Акмолинской области), районные ГУ «Отдел внутренней политики», «Отдел экономики», «Отдел строительства», «Отдел образования», сельские акиматы сел Подгорное и Запорожье Жаксынского района, сел Ивановка, Глубокое, Бородулиха ВКО, ГУ «Управление строительства» Акмолинской области и ВКО, а также сельских жителей и наших волонтеров, которые активно принимали участие в проведении мониторинга. Местные исполнительные органы власти на всех выбранных территориях оказывали нам поддержку в проведении мероприятий – помощь в организации, безвозмездное предоставление помещения, освещение в местных СМИ, помощь в организации «горячей линии», содействие в выезде на объекты строительства водопроводов. Выражаем благодарность Фонду Сорос - Казахстан, программу «Прозрачность государственных финансов» за финансовую поддержку проекта.

Введение.

Основанием для разработки Программы «Ак булак» на 2011 – 2020 годы стали Указ Президента Республики Казахстан от 1 февраля 2010 года № 922 «О Стратегическом плане развития Республики Казахстан до 2020 года» и Послание Президента Республики Казахстан от 28 января 2011 года «Построим будущее вместе!».

Цель Программы Ак булак: Обеспечение населения качественной питьевой водой и услугами водоотведения

Этапы реализации программы «Ак булак»

Реализация Программы осуществляется в следующие этапы и, соответственно будут решаться задачи:

1 этап 2011 – 2015 годы.

обеспечение доступа к централизованному водоснабжению в сельской местности 54 % от общего количества СНП, в городах – 87%;

обеспечение доступа к централизованному водоотведению в сельской местности – 12%, в городах – 85%.

2 этап 2016 – 2020 годы.

обеспечение доступа к централизованному водоснабжению в сельской местности 80 % от общего количества СНП, в городах – 100 %;

обеспечение доступа к централизованному водоотведению в СНП – 20%, в городах – 100 %;

С целью недопущения фактов неэффективного и нерационального использования бюджетных средств, расширения поиска альтернативных и экономичных решений по обеспечению населения питьевой водой и водоотведением на предстоящий период с 2011 по 2020 годы реализация Программы будет осуществляться по следующим направлениям:

1. Внедрение системного подхода при строительстве новых объектов водоснабжения и водоотведения и реконструкции действующих.

2. Повышение инвестиционной привлекательности водохозяйственного сектора водоснабжения и водоотведения и максимальное вовлечение частного капитала в финансирование объектов водоснабжения и водоотведения.
3. Внедрение экономически обоснованных моделей ГЧП.
4. Поэтапный перевод предприятий водоснабжения и водоотведения в городской и сельской местности на модели ГЧП.
5. Совершенствование нормативной правовой и нормативно-технической базы в сфере водоснабжения и водоотведения.
6. Создание системы мониторинга за состоянием систем водоснабжения и водоотведения.
7. Максимальное использование потенциала подземных вод для обеспечения населения питьевой водой.
8. Повышение качества проектирования системы водоснабжения и водоотведения и развитие казахстанского содержания в отрасли водоснабжения и водоотведения.
9. Кадровое обеспечение отрасли.

Ситуация с водоснабжением в сельской местности

В 2010 году завершилась реализация отраслевой программы «Питьевая вода» на 2002 – 2010 годы, утвержденной постановлением Правительства Республики Казахстан от 23 января 2002 года № 93.

В целом, при реализации программы «Питьевая вода» на 2002 – 2010 годы допущены факты неэффективного использования бюджетных средств, некачественного строительства и реконструкции водоводов, нарушения сроков выполнения ремонтно-строительных работ и не обеспечения качества питьевой воды.

Главной причиной тому являлось отсутствие системного подхода и должного взаимодействия центральных и местных исполнительных органов при планировании работ по развитию и модернизации систем водоснабжения.

Финансирование из республиканского и местных бюджетов не всегда осуществлялось в соответствии с приоритетами. В результате, в некоторых случаях, построенные за значительные бюджетные средства объекты простаивали, тогда, как другие из-за нехватки финансирования реконструировались лишь небольшими частями

Создание системы мониторинга за состоянием водохозяйственного сектора

В реализации Программы принимают участие центральные государственные органы, а также акиматы областей и городов Астаны и Алматы.

Министерство экономического развития и торговли Республики Казахстан осуществляет общую координацию деятельности государственных органов по подготовке и реализации программных мероприятий, а также проводит оценку эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов по выполнению целевых индикаторов и мероприятий Программы.

Государственные органы - исполнители (Министерство сельского хозяйства Республики Казахстан, Министерство охраны окружающей среды Республики Казахстан, Агентство Республики Казахстан по делам строительства и жилищно-коммунального хозяйства, Министерство индустрии и новых технологий Республики Казахстан, Агентство по регулированию естественных монополий Республики Казахстан, акиматы областей и городов Астаны и Алматы) обеспечивают контроль за ходом работ по выполнению программных мероприятий и целевых индикаторов.

Постановлением Правительства Республики Казахстан от 8 декабря 2010 года № 1320 создана Комиссия по выработке предложений в сфере питьевого водоснабжения под председательством Первого Заместителя Премьер-Министра Республики Казахстан, главными задачами которой являются выработка предложений по рассматриваемым перечням проектов водоснабжения и водоотведения в сельской и городской местности, перечням объектов геолого-разведочных работ в рамках Программы и вынесение Перечней на рассмотрение Республиканской бюджетной комиссии, выработка предложений относительно вопросов, связанных с реализацией проектов ГЧП в водохозяйственной сфере, рассмотрение вопросов и предложений по повышению эффективности и рентабельности сектора водоснабжения и водоотведения в целом.

В настоящее время в республике не существует единой систематизированной базы данных о качестве воды, техническом состоянии систем водоснабжения и водоотведения в сельской и городской местности, финансовом состоянии предприятий и организаций водоснабжения и водоотведения.

В этой связи, для организации системы мониторинга хода реализации Программы предусмотрена реализация следующих мероприятий:

сбор, систематизация и анализ отчетной, статистической, справочной, прогнозной и оценочной информации, получаемой из различных источников для выполнения работ по оценке эффективности и результативности хода выполнения программных мероприятий;

проведение мониторинга реализации программных мероприятий для получения информации о степени достижения целевых показателей и индикаторов и динамике изменения ситуации в области обеспечения населения питьевой водой и водоотведением.

Для оценки эффективности Программы и дальнейшего мониторинга состояния систем водоснабжения и водоотведения на основе результатов проведенного обследования, разработанных обоснований инвестиций, с использованием имеющихся на местах электронных баз градостроительного кадастра в рамках Программы Агентством Республики Казахстан по делам строительства и жилищно-коммунального хозяйства будет разработана электронная информационно-аналитическая система базы данных.

Для ведения сбора и анализа информации, необходимой для оценки эффективности Программы будут разработаны ведомственные отчетности.

Одним из системных подходов при реализации Программы будет организация должного взаимодействия и координации действий между центральными государственными органами и местными исполнительными органами, потенциальными инвесторами, научными институтами, неправительственными организациями, эксплуатационными предприятиями.

Реализация мероприятий Программы позволит обеспечить население Республики Казахстан качественной питьевой водой и увеличить охват услугами водоотведения

Общественное объединение «Ангел» зарегистрировано в Юстиции Акмолинской области в феврале 2000 года. Миссией организации является повышение уровня знаний населения, необходимых для построения гражданского общества; а также принятие участия в решении проблем, затрагивающих экологические, социальные, экономические и правовые аспекты.

Общественный мониторинг проводили в рамках реализации проекта «Внедрение механизмов общественного контроля в вопросах, связанных с обеспечением питьевой водой в сельской местности» на примере мониторинга Программы «Ақ бұлақ». Данный проект осуществляется в двух областях Казахстана – Акмолинской и Восточно-Казахстанской, при поддержке Фонда Сорос Казахстан в рамках программы «Прозрачность государственных финансов».

Мы предлагаем всем заинтересованным ознакомиться с отчетом общественного мониторинга реализации Программы «Ак булак», который осуществляла наша организация в партнерстве с ОФ «ЦРМС», ОФ «Алтын дала», ОЮЛ «Гражданский Альянс Акмолинской области» с привлечением независимых экспертов по технической части, в течение нескольких месяцев на территории Глубоковского и Бородулихинского районов Восточно – Казахстанской области и Жаксынского района Акмолинской области.

Основной целью нашей работы было проанализировать ситуацию по реализации Программы «Ак булак», на примере четырех объектов в двух областях с активным вовлечением сельских жителей при тесном сотрудничестве государственных учреждений и других заинтересованных ведомств.

Для достижения поставленной цели мы поставили следующие задачи:

1. Доступность общественности к информации о реализуемых программах на территории Акмолинской области и Восточно – Казахстанской области
2. Прозрачность бюджета по реализации Программы и мероприятий
3. Достаточность финансирования для успешной реализации этой Программы.
4. Общественная оценка оказанных услуг по обеспечению питьевой водой в сельской местности

РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА

1. Доступность общественности к информации о Программе Ак булак на территории Акмолинской области

Общественным объединением «Ангел» были направлены информационные письма о начале проекта, подготовлены официальные запросы на получение списков сельских населенных пунктов Акмолинской и Восточно – Казахстанской области, где проводилось и планируется строительство/реконструкция водопроводов; запрос Программы «Ак булак». Информационные письма прикладывались вместе с запросами в Комитет водных ресурсов Министерства сельского хозяйства РК; АДС ЖКХ РК (Агентство по делам строительства и жилищно – коммунального хозяйства); Акимат Акмолинской области, ГУ «Управление строительства Акмолинской области», Министерство охраны окружающей среды РК. Партнерами

Получили официальные ответы на запросы по спискам сельских территорий выбранных областей. Программу «Ак булак» нам предоставили в МООС РК. Партнеры в регионах также сделали запросы на получении информации в своих регионах. Ответы сравнили. Расхождений в информации, полученной от разных источников, не было. Информация была предоставлена в быстрые сроки.

2. Прозрачность бюджета по реализации программ и мероприятий

Всего на осуществление работ по республике предусмотрено финансирование порядка 1,3 трлн. тенге, в том числе за счет республиканского бюджета в сумме 1,2 трлн. тенге, за счет местных бюджетов в сумме 109 млрд. тенге. В Акмолинской и Восточно-Казахстанской областях программой «Ак булак» предусмотрено финансирование из республиканского бюджета и софинансирование местного бюджета на уровне 2,9 млрд.тенге.

Общие суммы, запланированные на реализацию Программы «Ак булак», нам были предоставлены беспрепятственно.

3. Достаточность финансирования

3.1. На реконструкцию системы водоснабжения микрорайона Абай п. Глубокое, Глубоковского района Восточно – Казахстанской области направлено 52 млн. тенге на 350 объектов водопотребления. На дату мониторинга (13 сентября 2012г), число объектов водопотребления составляло 80 из 350. 260 домов ещё не построено, и их строительство в ближайшие 10 лет не предусмотрено Программой строительства поселка Глубокое. Таким образом, сметная стоимость мероприятия в 52 млн.тенге является классическим примером неэффективного использования государственных средств, где для отсутствующих 260 домов были затрачены немалые деньги.

3.2. В п.Ивановка Бородулихинского района ВКО работы сдерживаются из-за наличия скального участка длиной около 250 метров, который в отчете по изыскательным работам не отмечен. В связи с этим возникла объективная необходимость пересмотра проектного решения и удорожания строительства. Были даны рекомендации по применению другого способа прокладки трассы, вместо применения землеройной техники, а также выноса участка трассы на поверхность, с устройством изоляции современными изоляционными материалами, на толщине 1,0 мм, на водной основе. Объект находится на стадии строительства. Освоены 65 % выделенных средств, в том числе закупка материалов и оборудования 95 %, строительно -монтажных работы – 47 % от плановых.

3.3. В 2012 году на реализацию объектов водоснабжения по Жаксынскому району Акмолинской области из республиканского бюджета выделено- 558 млн. тенге, в т.ч. продолжение работ по селам:

- Белагаш- 74,5 млн. тенге (переходящий с 2010 года)
- Подгорное- 104,2 млн. тенге (переходящий с 2010 года);
- Чапаевское- 66,7 млн. тенге; (переходящий с 2010 года)
- Киевское- 84,1 млн. тенге; (переходящий с 2010 года)
- Запорожье- 58,9 млн. тенге; (переходящий с 2010 года)
- Новокиенка- 35,6 млн. тенге; (переходящий с 2010 года)

И 134 млн. тенге на реализацию нового проекта по реконструкции водопроводных сетей в с. Кировское (новый)

На сегодняшний день освоено:

Белагаш- 28,3 млн. тенге

Подгорное-31,2 млн. тенге

Чапаевское- 35,0 млн. тенге

Кировское – 40,2 млн. тенге

Запорожье- 25,7 млн. тенге

Возникли затруднения в дальнейшей реализации проектов водоснабжения по селам Киевское и Новокиенка. Из-за отсутствия подтвержденных запасов подземных вод откорректированные проекты в соответствии с СНиП РК, не могут пройти государственную экспертизу, в части подвода водопроводных сетей к границам участков домов потребителей. Реализация их по ранее действующим проектам не представляется возможным, так как при корректировке внесены значительные технологические изменения в проект. Согласно сведениям комитета геологии и недропользования РК запасы воды будут подтверждены лишь к концу 2013 года. В связи с чем, освоить выделенных средств по данным объектам в 2012 году было невозможным (119,7 млн. тенге). В текущем году запланирован ввод объектов по селам Белагаш, Чапаевское и Кировское, однако, для завершения работ в текущем году не достают средства в размере- 27,5 млн. тенге. 2 апреля 2012 года направлено письмо в адрес Управления строительства Акмолинской области о возможности выделения недостающих средств из областного бюджета.

Завершение объектов водоснабжения по селам Подгорное и Запорожье планируется в 2013 году. В данное время откорректированные проекты в части подвода водопроводных сетей к

границам участков домов потребителей с установкой приборов учета воды, находятся на рассмотрении в ДГП «Кокшетаугосэкспертиза».

4. Общественная оценка оказанных услуг в сельской местности

Для оценки четырёх объектов, были использованы следующие методы:

- Анализ информации, полученной в результате официальных запросов, и сравнение с действительным положением.
- Привлечение технического эксперта для визуальной экспертизы объектов строительства водопроводов
- Работа горячей линии «телефон доверия»
- Проведение анкетирования
- Опрос населения
- Съёмка видеороликов по методологии «коллективное видео» с разъяснительными семинарами о деятельности НПО и обучающими тренингами технологии коллективному видео, для сельских жителей. Также предоставлялось наше видеоборудование.

По технической части грубых нарушений не выявлено. Отклонений от проекта не обнаружено.

Из четырех объектов мониторинга один был сдан в эксплуатацию – это в п. Глубокое ВКО. Там больше всего было неудовлетворительных оценок от граждан, выявлены не качественные работы, жалобы со стороны жителей и местной администрации на качество. В остальных же случаях строительство ещё не завершено, люди с нетерпением ждут воду и надеются на лучшее. Тем не менее, и при незавершенном строительстве уже сейчас есть предложения, которые, по мнению жителей, должны были учитываться ещё в период разработки проектов. Например, это отсутствие в новом проекте водоразборных колонок; отсутствие канализирования (водоотведения используемой воды в доме). Многие люди волнуются за высокую стоимость подведения воды в дом. Также жителей беспокоит будущая цена за потребляемую воду ежемесячно.

Итоги анкетирования:

с. Глубокое	с.Бородулиха	с.Запорожье	с. Подгорное
<u>Как Вы оцениваете водоснабжение Вашего села на данный период?</u>			
Отлично – 7% Хорошо – 34,9 % Удовлетворительно – 20,9% Неудовлетворительно –34,9 % другое -2,3 %	Отлично – 8% Хорошо – 4 % Удовлетворительно – 28% Неудовлетворительно –52 %	Отлично – 7% Хорошо – 21% Удовлетворительно – 55% Неудовлетворительно – 17%	Отлично – 0 Хорошо – 0 Удовлетворительно – 67 % Неудовлетворительно – 33 %
<u>Изменилась ли ситуация обеспечения питьевой водой за последние несколько лет?</u>			
Да, в лучшую сторону – 16,3 % Да, в худшую сторону – 14 % Нет, не изменилась – 65,1 %	Да, в лучшую сторону – 12 % Да, в худшую сторону – 24 % Нет, не изменилась – 64%	Да, в лучшую сторону – 58 % Да, в худшую сторону – 14 % Нет, не изменилась – 28	Да, в лучшую сторону – 0 Да, в худшую сторону – 45 % Нет, не изменилась – 55 %

Другое – 4,7 %			
<u>Как Вы оцениваете качество подаваемой воды?</u>			
Отлично – 7% Хорошо – 34,9 % Удовлетворительно – 20,9 % Неудовлетворительно – 34,9 % Другое – 2,3 %	Отлично – 8 % Хорошо – 4 % Удовлетворительно – 28 % Неудовлетворительно – 52 % Другое – 8 %	Отлично – 0 Хорошо – 17 % Удовлетворительно – 62 % Неудовлетворительно – 21 %	Отлично – 0 Хорошо – 4 % Удовлетворительно – 56 % Неудовлетворительно – 40 %
<u>Замечания, комментарии жителей</u>			
Плохое качество труб и коммуникаций; Высокая цена за воду; Вода грязная, плохое качество; Нет поливной воды; Слабый напор, частые отключения; Водокачка старая. Чтобы канализация тоже была	Частые аварии; Нет доступа к питьевой воде; Дорого стоит подвод воды; Не подключены к центральному водопроводу; Ремонт приходится делать за свой счет; Низкий напор; Перебои с водой; Изношенность водопровода. Отсутствие нормальной канализации	Сделать проведение воды в дом доступной сельским жителям; Установить в каждом доме счетчики и производить оплату только за потреблённую воду; Чтобы канализацию тоже проводили. Довести побыстрее подвод новой трассы к каждому дому	Вода дома плохо бежит, никакого напора нет, еле-еле, медленно. Желая, чтобы в дальнейшем всё было хорошо и вода была без перебоев. Провести воду на всех улицах; Доводить начатое дело добросовестно; Чтобы проводили канализацию в каждый дом. Качество воды улучшить, то есть подавать пресную воду. Установить в каждом доме счетчики и оплату производить по ним. Чтобы водоснабжение нашего села было не «удовлетворительно», а «Отлично». Чтобы колонки не убирала
<u>Пожелания от жителей сёл</u>			
<input type="checkbox"/> Желаем удачи! Спасибо! <input type="checkbox"/> Желаем хорошей, чистой, свежей воды <input type="checkbox"/> Вода – это главное, что нас беспокоит. А если ещё в доме, сарае – это классно! И конечно, по доступным ценам <input type="checkbox"/> Ждём, очень надеемся на лучшее. Ждём воду!!! <input type="checkbox"/> Надеемся, что строящийся водопровод оправдает наши ожидания <input type="checkbox"/> Чтобы вода была всегда, и процветало наше село! <input type="checkbox"/> Мы благодарны за программу «Ақ бұлақ»!			

Приложение: видеоролики, снятые жителями сел Глубокое, Ивановка, Подгорное, Запорожье.

Заключение

Общественный мониторинг и оценка должны быть нормой в обществе. Считаем, что необходимо вводить общественную экспертизу при сдаче любых объектов социальной направленности. Общественный мониторинг должен стать неотъемлемой частью механизма системной оценки деятельности госорганов. Участие граждан в оценке качества предоставляемых услуг населению необходимо со стадии планирования/разработки Программы на местном уровне и до сдачи объекта в эксплуатацию. Поскольку конечными получателями услуг является население, то и оценку должны делать граждане. Отличным инструментом может стать коллективное видео, где жители будут рассказывать, и показывать истинное положение дел, а видеоролики станут доступны для СМИ и широкой общественности.

Механизмы общественного участия, прежде всего, позволят:

- Оценить эффективность реализации разработанных программ, направленных на обеспечение питьевой водой сельчан
- Выявлять факты неэффективного использования средств, выделенных на строительство водопроводов в селах. Подотчетность и контроль расходования бюджетных средств будет нормой в обществе (делаем шаги к этому).
- Оказывать услуги населению по строительству и обслуживанию водопроводов в сельской местности более качественно. Учет мнения жителей, к примеру, при планировании установки водозаборных колонок. Пресечение фактов неэффективного использования денежных средств; не допускать замену материалов на некачественные; незаконный завышенный сбор денежных средств с жителей за проведение воды в дом и т.п.
- Повышать социальную активность населения и роль общественного участия в разработке и реализации государственных программ. Создание конструктивного диалога между представителями власти и общественностью

Если сами жители поймут, что от проявленной активности зависит уровень комфортности их жизни, то будут использовать полученные знания и в дальнейшем.

Рекомендации.

Рекомендуем использовать отработанные механизмы общественного мониторинга реализации проектов водоснабжения Программы «Ақ бұлақ» на других объектах строительства/реконструкции водопроводов различных областей Казахстана.

Необходимо подготовить команду национальных экспертов в области общественного мониторинга и оценки, которые будут работать в регионах.

Для точечного выявления жалоб от жителей возможна работа республиканской «горячей линии» (бесплатная). Также создание сайта/WEB-портала общественного мониторинга – открытый доступ к Программам и другим документам, касающихся строительства водопроводов в сельской местности (сроки реализации, планируемый объем работ, населенные пункты, бюджет, что сделано, что делается и т.п.), документы должны восприниматься простыми людьми, т.е. написаны понятным «языком», с возможностью обратной связи. Необходимо готовить документацию в упрощенном виде, доступную и понятную общественности. Можно при этом можно вовлекать экспертов из неправительственных организаций.

При сдаче объекта учитывать заключение/экспертную оценку/отчет по мониторингу общественности по качеству выполненных работ наравне с другими экспертами.