

**Методические рекомендации  
для органов местного самоуправления  
к Порядку проведения контроля, мониторинга и оценки  
реализации общественно полезных проектов в рамках  
государственного социального заказа**

**1. Общие положения**

1. Настоящие Методические рекомендации (далее – Рекомендации) разработаны к Порядку проведения контроля, мониторинга и оценки реализации общественно полезных проектов в рамках государственного социального заказа (далее – Порядок), утвержденному постановлением Правительства Кыргызской Республики №814 от 15 декабря 2017 года. Рекомендации предназначены для оказания помощи ответственным специалистам и структурным подразделениям исполнительного органа местного самоуправления (далее – орган МСУ) и другим участникам взаимодействия при проведении мониторинга и оценки реализации общественно полезных проектов в рамках государственного социального заказа (далее – мониторинг и оценка), размещаемых органом МСУ. Рекомендации включают предложения и указания по действиям, порядку взаимодействия, а также по другим методическим вопросам проведения мониторинга и оценки.

2. Мониторинг и оценка являются частью управления и показывают насколько точно достигаются цели органа МСУ и его структурных подразделений при реализации общественно полезных проектов в рамках государственного социального заказа (далее – общественно полезных проектов). Мониторинг и оценка не имеют самостоятельной ценности, и используются только как инструмент управления, который определяет насколько достигнута цель. С помощью мониторинга рассматривается процесс достижения цели, пока общественно полезный проект не завершен. Оценка проводится по завершению общественно полезного проекта для определения совпадения результатов общественно полезного проекта и поставленной цели.

3. Участниками вовлеченными в процесс мониторинга и оценки являются: заинтересованные отделы, структурные подразделения или специалисты органа МСУ, рабочие группы, создаваемые органом МСУ для проведения мониторинга и оценки; независимые эксперты, привлекаемые органом МСУ для проведения мониторинга и оценки, некоммерческие организации – исполнители общественно полезных проектов (далее – Исполнители проектов), получатели услуги другие.

4. Функции мониторинга и оценки могут быть возложены как на один из существующих отделов, так и на одного из специалистов органа МСУ.

5. Отдел или специалист, на которые возложены функции мониторинга и оценки (далее - ответственный отдел или специалист), оказывает методическую помощь специалистам, входящим в состав рабочей группы, по вопросам мониторинга и оценки.

6. Особенности осуществления мониторинга и оценки при самостоятельном осуществлении мониторинга и оценки органом МСУ указаны в разделах 3-6 Рекомендаций, особенности мониторинга и оценки при осуществлении мониторинга и оценки с привлечением независимых экспертов указаны в разделе 7 Рекомендаций.

## **2. Порядок взаимодействия при планировании проведения мониторинга и оценки**

7. Планирование проведения мониторинга и оценки реализации общественно полезных проектов производится после заключения органом МСУ договоров о реализации общественно полезных проектов с Исполнителями проектов.

8. Органом МСУ утверждается годовой план-график проведения мониторинга и оценки реализации общественно полезных проектов. В плане-графике указываются наименования общественно полезных проектов, место проведения и сроки осуществления мониторинга и оценки.

9. Отбор общественно полезных проектов для проведения мониторинга и оценки осуществляется по системе сплошного мониторинга или системе управления рисками.

По системе сплошного мониторинга можно проводить отбор общественно полезных проектов для проведения мониторинга и оценки в соответствии со сформированным списком общественно полезных проектов.

Система управления рисками при планировании мониторинга и оценки предполагает проведение мониторинга и оценки тех общественно полезных проектов, которые имеют определенные риски в их реализации (к примеру: организация впервые реализует общественно полезный проект, или сотрудники организации не имеют достаточной профессиональной квалификации, или в процессе реализации проекта происходит смена заявленных сотрудников и др.).

В случае поступления жалоб на Исполнителя проекта мониторинг и оценка производится внепланово.

10. При подготовке годового плана-графика проведения мониторинга и оценки общественно полезных проектов взаимодействие осуществляется в следующем порядке:

- ответственный отдел или специалист совместно с грантовой комиссией формирует годовой план-график проведения мониторинга и оценки (Приложение 1 к Рекомендациям), при этом проводится анализ уровней риска (Приложение 2 к Рекомендациям) реализации общественно полезных проектов, на основании которого составляется обоснование для проведения мониторинга или оценки конкретного проекта, с указанием уровня риска проекта и сроков мониторинга и оценки;

- годовой план-график вносится на утверждение руководителю исполнительного органа МСУ.

## **3. Порядок взаимодействия при подготовке к проведению мониторинга и оценки**

11. При подготовке к проведению мониторинга и оценки ответственный отдел или специалист осуществляет взаимодействие в следующем порядке:

- разрабатывает проект акта органа МСУ о создании рабочей группы по проведению мониторинга и оценки (далее – Рабочая группа) из числа специалистов органа МСУ и его структурных подразделений, членов грантовой комиссии, и независимых экспертов (по согласованию);
- определяет цели, задачи и вопросы для проведения мониторинга и оценки в соответствии со спецификой общественно полезных проектов;
- формулирует индикаторы для мониторинга и оценки, при этом Индикаторы должны включать, но могут не ограничиваться индикаторами, сформулированными на основе целей и показателей, которые должны быть достигнуты в результате реализации общественно полезного проекта, указанных в договоре о реализации общественно полезного проекта;
- совместно с Рабочей группой разрабатывает для каждого общественно полезного проекта Техническое задание по проведению мониторинга и оценки

- реализации общественно полезного проекта (согласно Приложению 1 к Порядку) (далее – Техническое задание) или для нескольких общественно полезных проектов, в случае, если такие общественно полезные проекты направлены на одну категорию получателей услуг и имеют единые или взаимно дополняющие цели и задачи;
- формирует методы сбора информации (например, изучение документов, анкетирование, опрос, фокус группы, наблюдения и другое) для включения в Техническое задание;
  - определяет перечень источников получения информации (например, получатели услуг, их законные представители, сотрудники Исполнителя проекта, партнеры, местное сообщество, а также документы общественно полезного проекта, отчеты и др.) для включения в Техническое задание;
  - разрабатывает анкеты или вопросники для проведения опроса и согласовывает их с Рабочей группой и с заинтересованными отделами, структурными подразделениями и специалистами органа МСУ (образцы анкет даны в Приложении 3 к Рекомендациям);
  - при необходимости рассчитывает бюджет мониторинга и оценки, согласовывает данный бюджет с финансово-экономическим отделом органа МСУ;
  - составляет План проведения мониторинга и оценки (Приложение 4 к Рекомендациям) на основании годового плана-графика;
  - направляет письменное уведомление Исполнителю проекта о дате проведения мониторинга и оценки.

#### **4. Порядок взаимодействия при проведении мониторинга и оценки**

12. Ответственный отдел или специалист совместно с Рабочей группой осуществляют мониторинг и оценку на месте реализации общественно полезного проекта.

13. При проведении мониторинга и оценки Рабочая группа осуществляет взаимодействие с Исполнителем проекта, в том числе и с работниками Исполнителя проекта, непосредственно вовлеченными в реализацию общественно полезного проекта. При проведении мониторинга и оценки обязательным является получение информации от получателей услуг, работников Исполнителя проекта, и иных лиц, участвующих в реализации общественно полезного проекта (например, законных представителей получателей услуг и др.).

14. При проведении мониторинга и оценки для обеспечения объективной оценки требований к качеству услуг, предоставляемых в рамках общественно полезного проекта, необходимо провести:

- анализ содержания документов Исполнителя проекта (устав, служебные инструкции, методики работы с клиентами, стандарты услуг, сертификаты работников, специалистов, отчетная документация и др.) (примеры анализа содержания документов в Приложении 5 к Рекомендациям);
- мониторинг и оценку услуг на соответствие их установленным стандартам, нормам или требованиям государственного заказчика;
- опрос получателей услуг и работников Исполнителя проекта о качестве оказанных услуг;
- опросы других лиц, заинтересованных в реализации общественно полезного проекта;
- анализ жалоб и предложений получателей услуг по качеству и своевременности оказания услуг.

15. Члены Рабочей группы могут присутствовать при предоставлении услуг.

16. Опрос может проводиться методами анкетирования или интервьюирования. Формы: устно, по телефону или посредством других коммуникационных инструментов.

17. При проведении опроса Рабочая группа взаимодействует с:

- исполнителем проекта;
- работниками Исполнителя проекта, непосредственно оказывающими услуги;
- получателями услуг или их законными представителями;
- партнерами Исполнителя проекта.

18. Для проведения опроса Рабочая группа совместно с Исполнителем проекта проводит выборку получателей услуг.

Выборка проводится случайным методом из полного списочного состава получателей услуг. По результатам выборки составляется список получателей услуг для проведения опроса (далее – респонденты). Исполнитель проекта не имеет права требовать включения в список для проведения опроса других получателей услуг.

Количество респондентов должно составлять не менее 10% от общего количества получателей услуг и не менее 5 человек, в случае, если 10% составляют меньшую величину.

19. Опрос респондентов проводится согласно списку с целью получения достоверной информации в месте оказания услуг или с посещением на дому.

20. Ключевые работники Исполнителя проекта, участвовавшие в реализации проекта, должны участвовать в опросе в качестве респондентов, что должно быть согласовано с Исполнителем проекта до проведения мониторинга и оценки.

21. Процедура опроса (правила заполнения анкет и проведения интервью) должна быть одинаковой для всех групп респондентов.

22. Перед началом опроса лицо, которое определит Рабочая группа, для проведения интервью (далее – интервьюер), должно внимательно ознакомиться с Рекомендациями и анкетами для проведения опроса.

23. Проведение опроса осуществляется конфиденциально, без присутствия третьих лиц.

Опрос несовершеннолетних респондентов, проводится путем опроса их законных представителей, опекунов и попечителей.

24. Респондент должен быть проинформирован о конфиденциальном заполнении анкеты и о том, что полученная информация будет использована только для оценки качества реализации общественно полезного проекта и оказанных услуг, а также для разработки рекомендаций по их совершенствованию.

25. В ходе проведения опроса интервьюер должен:

- объяснить респонденту цель проведения опроса;
- проводить опрос всех респондентов, которые отобраны согласно пункту 18 Рекомендаций;
- зачитывать все вопросы респондентам вслух, самостоятельно отмечать нужные варианты ответов в анкетах;
- информировать респондента о том, что на все вопросы должны быть четкие ответы;
- сохранять конфиденциальность информации и не обсуждать ответы в анкетах с другими интервьюерами, респондентами, коллегами и другими лицами;
- записывать вопросы или комментарии, которые возникли во время опроса;
- отмечать в анкеты название организации и проекта, в рамках мониторинга и оценки которого проводится опрос;
- следовать указаниям памятки по заполнению анкеты (приводится в конце утвержденных форм анкет) и требованиям, указанным в пунктах 27- 30 Рекомендаций.

26. При проведении опроса запрещается подсказывать ответы или отвечать за респондента, оказывать какое-либо давление на респондента в целях получения быстрого ответа. Данные, которые заносятся в анкету, должны в точности соответствовать ответам респондента.

27. Вопросы задаются последовательно согласно утвержденной анкете, за исключением тех случаев, когда в ответе есть указание о переходе к следующему вопросу при определенных условиях.

28. Анкеты должны заполняться интервьюером аккуратно шариковой ручкой. Заполнение анкет карандашом запрещается.

29. Ответы должны быть внесены в отведенные для этого строки анкеты, или отмечены путем обведения соответствующих вариантов ответов, когда в анкете предлагается выбор из нескольких вариантов ответов.

30. Если интервьюер совершил техническую ошибку при заполнении анкеты или респондент изменил свой ответ, необходимо зачеркнуть одной чертой неправильный ответ и обвести, и написать правильный ответ рядом.

31. По окончании опроса необходимо внимательно проверить правильность заполнения анкеты.

32. После заполнения все анкеты должны быть приложены к отчету о мониторинге и оценки (Приложение 2 к Порядку). Ответственный отдел или специалист обеспечивает хранение и обеспечение конфиденциальности ответов респондентов.

## **5. Порядок взаимодействия при формулировании индикаторов оценки**

33. Ответственный отдел или специалист совместно с Рабочей группой формируют индикаторы для мониторинга и оценки в соответствии с требованиями, указанными в Порядке и настоящих Рекомендациях.

34. Оценка реализации общественно полезных проектов, в том числе, качества услуг, может оцениваться по следующим индикаторам:

- индикаторы продуктивности общественно полезных проектов;
- индикаторы результативности реализации общественно полезных проектов;
- индикаторы соответствия стандартам, нормам или установленным требованиям оказания услуг.

35. Индикаторы продуктивности общественно полезных проектов определяются в зависимости от специфики общественно полезных проектов и позволяют определить фактическую стоимость единицы социальной услуги как отношение затрат на оказание социальных услуг, оказанных при реализации общественно полезного проекта, к общему количеству социальных услуг. Данный индикатор используется для сравнения фактической стоимости единицы социальной услуги с другими показателями аналогичных общественно полезных проектов или с утвержденными нормативами финансирования.

36. Индикаторами результативности реализации общественно полезных проектов измеряется степень достижения целей и задач общественно полезных проектов. Эти индикаторы должны быть связаны с индикаторами результативности, применяемыми органом МСУ для мониторинга и оценки реализации программ и мер, в рамках которых реализуется общественно полезный проект. Индикаторы результативности, помимо специфических программных показателей, должны включать показатели удовлетворенности получателей услуг. Индикаторы результативности должны согласовываться с исполнителем проекта на стадии заключения договора о реализации общественно полезного проекта. Примеры разработки индикаторов результативности приведены в Приложении 6 к Рекомендациям.

37. Индикаторы соответствия стандартам, нормам или установленным требованиям оказания услуг общественно полезных проектов отражают степень соответствия качества оказываемых услуг принятым стандартам, нормам, утвержденным Правительством Кыргызской Республики или местным кенешем, или, если такие стандарты не утверждены, требованиям, установленным органом МСУ, и должны включать показатели:

- своевременности, оперативности и адресности предоставления услуг;

- полноты предоставляемых услуг (соответствие утвержденным заявленным перечням услуг);
- наличия персонала, имеющего профессиональную подготовку для предоставления услуг;
- соответствие квалификации персонала установленным требованиям, соблюдение общих правил и норм профессиональной этики при оказании услуг;
- наличия собственных или арендуемых площадей, соответствующих стандартам качества по оказываемой услуге и санитарно-гигиеническим нормам (за исключением услуг, при оказании которых отсутствует необходимость в наличии помещений, согласно стандартам по данной услуге);
- наличие оборудования и устройств, необходимых для оказания услуги.

## **6. Порядок взаимодействия при анализе результатов и подготовке рекомендаций**

38. По завершению мониторинга и оценки ответственный отдел или специалист проводит анализ результатов и подготовку отчета и рекомендаций по каждому общественно полезному проекту, прошедшему мониторинг и оценку. Рекомендации по результатам мониторинга и оценки должны быть краткими и включать выводы о том, выполняется ли общественно полезный проект в соответствии с указанными целями, а если есть отклонения, то почему они возникли и каким образом их устранить.

39. Ответственный отдел или специалист совместно с Рабочей группой:

- подготавливает отчет и рекомендации по результатам мониторинга и оценки общественно полезных проектов (согласно Приложения 2 к Порядку) в соответствии со сроками, установленными Планом проведения мониторинга и оценки;
- вносит отчет по результатам мониторинга и оценки на рассмотрение руководителя исполнительного органа МСУ;
- направляет отчет по результатам мониторинга и оценки Исполнителям проектов.

## **7. Порядок взаимодействия при привлечении независимых экспертов для проведения мониторинга и оценки общественно полезных проектов**

40. В случаях, когда мониторинг и оценка осуществляются органом МСУ с привлечением независимых экспертов, орган МСУ в установленном законом о государственных закупках порядке, нанимает независимых экспертов (далее – экспертная группа) на основании договора.

41. Взаимодействие при подготовке к проведению мониторинга и оценки с привлечением экспертной группы органом МСУ осуществляется в следующем порядке:

Ответственный отдел или специалист совместно с Рабочей группой:

- определяют цели, задачи и вопросы для проведения мониторинга и оценки в соответствии со спецификой общественно полезного проекта;
- формулируют индикаторы для мониторинга и оценки:
  - индикаторы для мониторинга формулируются на основании технического задания ОПП;
  - индикаторы для оценки формулируются на основании индикаторов, указанных в Порядке и техническом задании ОПП;
- разрабатывают Техническое задание по проведению мониторинга и оценки;
- согласовывают методику проведения мониторинга и оценки, включая методы сбора и источники информации при проведении мониторинга и оценки, предложенные экспертной группой;

- рассматривают отчет, представленный экспертной группой на соответствие поставленным задачам мониторинга и оценки, при необходимости вносят предложения и замечания к отчету.

Ответственный отдел или специалист:

- передает Техническое задание в отдел или специалисту по закупкам органа МСУ;
- по завершении отбора экспертной группы информирует Исполнителей проектов о дате проведения мониторинга и оценки;
- обеспечивает экспертную группу информацией о проектах, необходимой для проведения мониторинга и оценки;
- принимает от экспертной группы материалы по результатам проведения мониторинга и оценки.

Отдел или специалист по закупкам органа МСУ осуществляет процедуру отбора независимых экспертов в соответствии с законом о государственных закупках.

42. Экспертная группа осуществляет проведение мониторинга и оценки в соответствии с Техническим заданием и условиями Договора на проведение мониторинга и оценки с органом МСУ.

## **8. Принятие решений на основе данных по мониторингу и оценке**

43. Принятие решений органом МСУ в соответствии с рекомендациями, полученными по результатам мониторинга и оценки, осуществляется после обсуждения рекомендаций с участием заинтересованных отделов и структурных подразделений.

44. Решение органа МСУ доводится до Исполнителя проекта.

45. Контроль за исполнением рекомендаций рабочей группы и/ или экспертной группы по результатам мониторинга и оценки возлагается на ответственный отдел или специалиста.

Приложение 1  
к Методическим рекомендациям  
для органов местного самоуправления  
к Порядку проведения контроля, мониторинга и оценки  
реализации общественно полезных проектов в рамках  
государственного социального заказа

**Годовой план-график мониторинга и оценки  
реализации общественно полезных проектов**

№ п/п	Наименование общественно полезного проекта	Место проведения мониторинга и оценки	Сроки проведения мониторинга и оценки



### УРОВНИ РИСКОВ ОПП НА 20\_\_ ГОД

№	Наименование проекта	Уровень риска	Примечания (обоснование присвоения уровня риска)

### МЕТОДИКА ОПРЕДЕЛЕНИЕ УРОВНЕЙ РИСКА ОПП

#### **Высокий риск**

К данной категории относятся:

- Проекты, реализуемые организациями, которые ранее имели проблемы с выполнением ОПП,
- проекты, реализуемые организациями имеющими менее 3 лет опыта работы в соответствующей ОПП сфере деятельности,
- проекты, реализуемые организациями впервые участвующие в реализации ОПП,
- проекты внедряющие новые методики работы с получателями социальных услуг без соответствующих стандартах предоставления социальных услуг
- проекты, которые в рамках предыдущего мониторинга получили неудовлетворительную оценку
- проекты, реализуемые организациями, сотрудники которых не имеют достаточной профессиональной квалификации
- проекты, реализуемые организациями, в которых произошли изменения состава заявленных сотрудников в процессе реализации проекта

#### **Умеренный риск**

К данной категории относятся:

- проекты, реализуемые организациями, которые ранее имели случаи поступления жалоб на выполнение ОПП
- проекты, которые в рамках предыдущего мониторинга получили замечания по улучшению деятельности проекта
- проекты, реализуемые организациями, не прошедшими аккредитацию МТСП

#### **Низкий риск**

К данной категории относятся:

- проекты, реализуемые организациями, которые не имели замечаний по улучшению деятельности по результатам предыдущего мониторинга

- проекты, реализуемые организациями, которые успешно реализовали ОПШ за последние 3 года и не имели жалоб со стороны получателей услуг

**ВОПРОСНИК ДЛЯ ИНТЕРВЬЮ РУКОВОДИТЕЛЯ ОБЩЕСТВЕННО  
ПОЛЕЗНОГО ПРОЕКТА В РАМКАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА И ОЦЕНКИ**

<b>ФИО руководителя проекта</b>	
<b>Название общественно полезного проекта</b>	

<b>Раздел 1</b>	<b>Результаты проекта</b>
-----------------	---------------------------

1.1.	В чем заключается основная деятельность проекта. Опишите Ваш вклад в реализацию проекта?
------	--

1.2.	Можете ли Вы перечислить основные цели и задачи проекта?
------	--

1.3.	Совпадают ли, на Ваш взгляд, перечисленные цели с фактическими результатами проекта?
------	--

1.4.	Выполнение каких задач пришлось скорректировать в ходе выполнения проекта? Почему это было сделано?
------	---

1.5. Какие результаты проекта Вы считаете успешными?

1.7. Что можно было бы улучшить в реализации проекта?

1.6. Каким образом будут использованы достижения проекта после окончания финансирования?

<b>Раздел 2</b>	<b>Управление проектом и контроль качества</b>
-----------------	--

2.1.	С какими трудностями вы столкнулись? Расскажите подробной. Как вы их решали?
------	--

2.3.	Осуществляете ли Вы регулярный анализ качества предоставляемых услуг и организацию мероприятий для совершенствования их качества?
------	---

---

2.4. Был ли предусмотрен внутренний (исходящий не от государственного заказчика) мониторинг проекта? Если да, то какими силами и как регулярно он осуществляется?

2.5. Учитывает ли Ваша организация мнение получателей услуг для повышения качества услуг?

<b>Раздел 3</b>	<b>Информационная открытость и территориальная доступность</b>
-----------------	--

3.1. Как вы информировали ваших потенциальных бенефициариев о возможности получения услуг в вашей организации в рамках проекта?

3.2. Приходилось ли вам отказывать в предоставлении услуг? Если да, то по каким причинам? Как вы отбирали получателей услуг? Какие критерии использовали?

3.3. Каким образом ведется учет получателей услуг (карточки, личные дела и т.п.)? Можете показать?

3.4. Были ли случаи, когда бенефициары отказывались от услуг \ прекращали получать услуги по проекту? Если - да, то по каким причинам

**Раздел 3**      **Стандарты оказания социальных услуг**

3.1. Установлены ли в Вашей организации требования к предоставляемым услугам?

3.2. Можете ли вы перечислить стандарты оказания социальных услуг или требования государственного заказчика, утвержденные для деятельности, осуществляемой в рамках проекта? Знакомили ли Вас с такими стандартами? Если да, то кто и когда?

3.3. Каким образом вы используете такие стандарты в своей деятельности?

3.4.

Существует ли процедура для получения услуги в Вашей организации (например, заполнение официальных бланков – заявок, заполнение анкет)?

3.5.

Существует ли в Вашей организации стандартная процедура приема и рассмотрения жалоб от получателей услуг?

#### Раздел 4

#### Квалификация сотрудников организации

4.1.

Можно ли, на Ваш взгляд, персонал Вашей организации, задействованный в проекте, считать достаточно компетентным для предоставления качественных услуг клиентам?

- ▶ нет
- ▶ нет, многим сотрудникам не хватает квалификации, опыта, уровня компетентности для предоставления качественных услуг. Организация прилагает усилия для повышения квалификации и компетентности персонала с помощью различных тренингов и иных мероприятий
- ▶ большая часть сотрудников обладают квалификацией и компетентностью, достаточными для предоставления качественных услуг. Остальные будут в ближайшее время дополнительно обучены для того, чтобы предоставлять качественные услуги
- ▶ да, весь персонал можно считать достаточно компетентным для предоставления качественных услуг
- ▶ иное (описать)

4.2.

Определены ли в Вашей организации требования к компетентности персонала, выполняющего работу, которая влияет на качество предоставляемых услуг?

- ▶ нет
- ▶ да, но их не удастся применять, поскольку поиск сотрудников и без того затруднен из-за небольшого количества желающих
- ▶ да, руководство организации установило требования к компетентности персонала, но они приблизительные, и соответствие им определяется при устном собеседовании
- ▶ да, эти требования разработаны и утверждены в письменной форме (например, в должностных инструкциях), соответствие им является

- необходимым условием при найме персонала. Требования достаточны для оказания качественных услуг
- ▶ иное (описать)

4.3. Осуществляет ли Ваша организация мероприятия по обучению и повышению квалификации персонала (корпоративные тренинги, отправка сотрудников на обучение и т.д.)?

- ▶ нет
- ▶ редко, не систематически
- ▶ да, когда возникает такая возможность (имеется свободное время, имеются финансовые возможности) проводятся необходимые учебные мероприятия
- ▶ да, систематически - на основе выявляемых потребностей в повышении квалификации сотрудников
- ▶ иное (описать)

4.4. Имеете ли Вы соответствующее образование в сфере предоставляемых Вами услуг?

- ▶ нет
- ▶ имею
  - высшее профессиональное (укажите какое \_\_\_\_\_)
  - среднее профессиональное (укажите какое \_\_\_\_\_)
  - другое (укажите какое \_\_\_\_\_)

4.5. В какой области вы чувствовали необходимость в повышении собственной квалификации или сотрудников для наилучшей реализации проекта? Принимали ли Вы за последний год участие в мероприятиях по обучению и повышению квалификации персонала? Если да, то где и когда? Совпал ли профиль полученных знаний с тем, что вы считали необходимым для себя?

4.6. Есть ли у Вас опыт работ в данной сфере? Какой именно опыт? Укажите трудовой стаж в данной сфере (в годах)



6.1. Что вы ожидали от государственного заказчика в ходе выполнения проекта? В какой мере эти ваши ожидания оправдались?

6.2. Что, по Вашему мнению государственный заказчик может еще сделать для вашего проекта?

6.3. Оцените ваши взаимоотношения с государственным заказчиком:

- ▶ только формальные (отчетность и т.п.), государственный заказчик не предоставлял консультации, ссылаясь на занятость сотрудников текущей работой
- ▶ государственный заказчик предоставлял разовые консультации после особого запроса со стороны вашей организации
- ▶ государственный заказчик периодически интересовался ходом проекта; консультировал организацию по всем возникающим вопросам
- ▶ государственный заказчик предоставил методологическую помощь перед началом проекта, регулярно интересуется ходом проекта, консультировал организацию по всем возникающим вопросам
- ▶ иное (описать)

Ф.И.О. и подпись  
интервьюера

Дата проведения интервью

<b>АНКЕТА</b>	мониторинг продолжающегося проекта	
для опроса получателей услуг, предоставляемых проектом	оценка завершенного проекта	

Наименование общественно-полезного проекта	
--	--

Наименование организации - исполнителя проекта	
--	--

Наименование государственного заказчика	
---	--

Наименование организации, осуществляющей мониторинг	
---	--

Скрипт для начала опроса	<p>Уважаемый получатель социальной услуги! Государственный заказчик проводит мониторинг реализации общественно-полезного проекта, услугами которого вы пользуетесь (пользовались). В связи с чем, осуществляет опрос граждан, которым предоставляются услуги в рамках данного проекта или законных представителей этих граждан. Ваше мнение очень важно для нас, оно позволит оценить качество реализуемого проекта, устранить недостатки при реализации (если они имеются) и повысить эффективность проекта. Просим Вас искренне ответить на задаваемые Вам вопросы. Ваши ответы будут записаны без указания Вашего имени (как анонимные ответы), а итоги опросов респондентов будут представлены в обобщенном виде без указания опрошенных лиц.</p>
--------------------------	---

1.1.	Как часто Вы пользуетесь (пользовались) услугами, предоставляемыми проектом?	
	▶ <u>ежедневно</u>	
	▶ <u>несколько раз в неделю (укажите сколько)</u>	
	▶ <u>несколько раз в месяц (укажите сколько)</u>	
	▶ <u>другое (укажите в течение какого периода и сколько раз):</u>	

1.2.	Насколько для Вас удобно добираться до места получения услуги?	
	▶ <u>неудобно</u>	
	▶ <u>не очень удобно</u>	
	▶ <u>удобно</u>	
	▶ <u>очень удобно</u>	
	▶ <u>что, на Ваш взгляд, можно было бы улучшить в этом отношении?</u>	

1.3.	Устраивает ли Вас график (дни недели и приемные часы) работы организации?	
	▶ <u>не устраивает</u>	

▶	частично устраивает	
▶	в целом, устраивает	
▶	полностью устраивает	
▶	что, на Ваш взгляд, можно было бы улучшить в этом отношении?	

1.4.	Оцените, в общем, качество предоставленных Вам услуг проекта?	балл
▶	неудовлетворительно	2
▶	удовлетворительно	3
▶	хорошо	4
▶	отлично	5
▶	дополнительные комментарии	

1.5.	Оцените следующие навыки сотрудников данной организации по пятибалльной шкале: 2 – неудовлетворительно; 3 – удовлетворительно; 4 – хорошо; 5 - отлично.	балл
▶	Профессионализм	
▶	Вежливость	
▶	Оперативность/своевременность	
▶	Понимание Ваших интересов/потребностей	
▶	Внимательность	
▶	Дисциплинированность	
▶	Готовность помочь	
▶	иное (описать и оценить)	

1.6.	Чего, на Ваш взгляд, не хватает проекту? Как можно улучшить его работу?
------	---

1.7.	Если бы у Вас была возможность адресовать государственному заказчику свои предложения – что бы Вы порекомендовали сделать для улучшения проекта? (отметить)	
▶	затрудняюсь ответить	<input type="checkbox"/>
▶	усилить или участить контроль реализации проекта	<input type="checkbox"/>
▶	сменить руководство проекта	<input type="checkbox"/>
▶	сменить всех/некоторых сотрудников проекта	<input type="checkbox"/>
▶	выделить больше средств для расширения проекта	<input type="checkbox"/>
▶	создать подобный проект ближе к месту моего проживания	<input type="checkbox"/>
▶	добавить в проект больше услуг (указать в разделе «другое» каких именно)	<input type="checkbox"/>
▶	продлить проект как минимум еще на год	<input type="checkbox"/>
▶	оказывать на уровне государственного заказчика консультации получателям услуг	<input type="checkbox"/>
▶	другое (указать)	<input type="checkbox"/>

**Информация о респонденте:**

возраст (лет)	
---------------	--

пол	муж. <input type="checkbox"/>	жен. <input type="checkbox"/>
-----	-------------------------------	-------------------------------

проживает в селе или в городе	село. <input type="checkbox"/>	город. <input type="checkbox"/>
-------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

образование	высш. <input type="checkbox"/>	средн.-спец. <input type="checkbox"/>	средн. <input type="checkbox"/>
-------------	--------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------

**Завершение опроса:**

Скрипт для завершения опроса	Спасибо за участие в опросе!
Ф.И.О. и подпись интервьюера	
Дата проведения опроса	

<b>АНКЕТА</b> для опроса сотрудников организации, реализующей проект	мониторинг продолжающегося проекта	<input type="checkbox"/>
	оценка завершенного проекта	<input type="checkbox"/>

Наименование общественно-полезного проекта	
--	--

Наименование организации - исполнителя проекта	
--	--

Наименование государственного заказчика	
---	--

Наименование организации, осуществляющей мониторинг	
---	--

Скрипт для начала опроса	Уважаемый представитель организации! Государственный заказчик проводит мониторинг и оценку реализации общественно-полезного
--------------------------	---

проекта, реализуемого Вашей организацией. В связи с чем, осуществляет опрос работников Вашей организации. Ваше мнение очень важно для нас, оно позволит оценить качество реализуемого проекта, устранить недостатки при реализации (если они имеются) и повысить эффективность проекта. Просим Вас искренне ответить на задаваемые Вам вопросы. Ваши ответы будут записаны без указания Вашего имени (как анонимные ответы), а итоги опросов респондентов будут представлены в обобщенном виде без указания опрошенных лиц.

## ВОПРОСЫ

### Раздел 1

#### Результаты проекта

1.1. В чем заключается Ваш вклад в реализацию проекта? В выполнении каких задач Вы лично принимаете участие?

1.2. Можете ли Вы перечислить основные цели проекта?

1.3. Совпадают ли, на Ваш взгляд, перечисленные цели с фактическими результатами проекта? Указать, по каким именно параметрам

1.4. Выполнение каких задач пришлось скорректировать в ходе выполнения проекта? Почему это было сделано?

1.5. Какие результаты проекта Вы считаете успешными?

1.6. Каким образом будут использованы достижения проекта после окончания финансирования?

1.7. Что можно было бы улучшить в реализации проекта?

**Раздел 2**

**Управление проектом и контроль качества**

2.1. С какими трудностями вы столкнулись? Расскажите подробнее. Как вы их решали?

2.2. Что можно улучшить в реализации проекта?

2.3. Осуществляет ли руководство Вашей организации регулярный анализ качества предоставляемых услуг и организацию мероприятий для совершенствования их качества?

- ▶ нет
- ▶ да, но нерегулярный, только при появлении проблем, связанных с этим
- ▶ да, но только тогда, когда для этого есть время
- ▶ да, для этого есть периодический график, выделены необходимые ресурсы
- ▶ иное (описать)

2.4. Был ли предусмотрен внутренний (исходящий не от государственного заказчика) мониторинг проекта? Если да, то какими силами и как регулярно он осуществляется?

2.5.	Учитывает ли Ваша организация мнение получателей услуг для повышения качества услуг?	
	▶ нет	<input type="checkbox"/>
	▶ да, в устной форме, принимая к сведению	<input type="checkbox"/>
	▶ да, периодически проводится письменный опрос получателей, результаты хранятся у руководства проекта	<input type="checkbox"/>
	▶ да, проводятся регулярные опросы получателей услуг в письменной форме, результаты систематизируются и обсуждаются с персоналом проекта	<input type="checkbox"/>
	▶ иное (описать)	<input type="checkbox"/>

<b>Раздел 3</b>	<b>Стандарты оказания социальных услуг</b>
-----------------	--

3.1.	Установлены ли в Вашей организации требования к предоставляемым услугам?	
	▶ нет или установлены, но их соблюдение является не обязательным	<input type="checkbox"/>
	▶ да, требования для части или большинства видов услуг установлены, респонденты ознакомлены с ними устно, выборочно осуществляется контроль их соблюдения	<input type="checkbox"/>
	▶ контроль осуществляется по всем видам услуг, но только тогда, когда для этого есть время	<input type="checkbox"/>
	▶ да, требования установлены для всех видов услуг и их соблюдение обеспечено соответствующим контролем	<input type="checkbox"/>
	▶ иное (описать)	<input type="checkbox"/>

3.2.	Можете ли вы перечислить стандарты оказания социальных услуг или требования государственного заказчика, утвержденные для деятельности, осуществляемой в рамках проекта? Знакомили ли Вас с такими стандартами? Если да, то кто и когда?	

3.3.	Каким образом вы используете такие стандарты в своей деятельности?	

3.4.	Существует ли процедура для получения услуги в Вашей организации (например, заполнение официальных бланков – заявок, заполнение анкет)?	
	▶ нет	<input type="checkbox"/>
	▶ да, но это не обязательное требование	<input type="checkbox"/>
	▶ да, но полученные данные не систематизируются	<input type="checkbox"/>
	▶ да, это обязательная процедура, данные систематизируются по разработанной системе критериев	<input type="checkbox"/>
	▶ иное (описать)	<input type="checkbox"/>

3.5. Существует ли в Вашей организации стандартная процедура приема и рассмотрения жалоб от получателей услуг?

- ▶ нет
- ▶ да, жалобы принимаются в устной форме, и в устной форме доводятся до руководства проекта
- ▶ да, жалобы принимаются в письменной форме и хранятся у руководства проекта
- ▶ да, жалобы принимаются в письменной форме, систематизируются и обсуждаются с персоналом проекта
- ▶ иное (описать)


**Раздел 4**

**Квалификация сотрудников организации**

4.1. Можно ли, на Ваш взгляд, персонал Вашей организации, задействованный в проекте, считать достаточно компетентным для предоставления качественных услуг клиентам?

- ▶ нет
- ▶ нет, многим сотрудникам не хватает квалификации, опыта, уровня компетентности для предоставления качественных услуг. Организация прилагает усилия для повышения квалификации и компетентности персонала с помощью различных тренингов и иных мероприятий
- ▶ большая часть сотрудников обладают квалификацией и компетентностью, достаточными для предоставления качественных услуг. Остальные будут в ближайшее время дополнительно обучены для того, чтобы предоставлять качественные услуги
- ▶ да, весь персонал можно считать достаточно компетентным для предоставления качественных услуг
- ▶ иное (описать)


4.2. Определены ли в Вашей организации требования к компетентности персонала, выполняющего работу, которая влияет на качество предоставляемых услуг?

- ▶ нет
- ▶ да, но их не удастся применять, поскольку поиск сотрудников и без того затруднен из-за небольшого количества желающих
- ▶ да, руководство организации установило требования к компетентности персонала, но они приблизительные, и соответствие им определяется при устном собеседовании
- ▶ да, эти требования разработаны и утверждены в письменной форме (например, в должностных инструкциях), соответствие им является необходимым условием при найме персонала. Требования достаточны для оказания качественных услуг
- ▶ иное (описать)


4.3. Осуществляет ли Ваша организация мероприятия по обучению и повышению квалификации персонала (корпоративные тренинги, отправка сотрудников на обучение и т.д.)?

- ▶ нет

--





5.3. Каким образом ведется учет получателей услуг (карточки, личные дела и т.п.)? Можете показать?

5.4. Были ли случаи, когда бенефициары отказывались от услуг \ прекращали получать услуги по проекту? Если - да, то по каким причинам

<b>Раздел 6</b>	<b>Ожидания от государственного заказчика</b>
-----------------	---

6.1. Что вы ожидали от государственного заказчика в ходе выполнения проекта? В какой мере эти ваши ожидания оправдались?

6.2. Что, по Вашему мнению государственный заказчик может еще сделать для вашего проекта?

- 6.3. Оцените ваши взаимоотношения с государственным заказчиком :
- ▶ только формальные (отчетность и т.п.), государственный заказчик не предоставлял- консультации, ссылаясь на занятость сотрудников текущей работой
  - ▶ государственный заказчик предоставлял разовые консультации после особого запроса со стороны вашей организации
  - ▶ государственный заказчик периодически интересовался ходом проекта, консультировал организацию по всем возникающим вопросам
  - ▶ государственный заказчик предоставил методологическую помощь перед

началом проекта, регулярно интересуется ходом проекта, консультировал организацию по всем возникающим вопросам

▶ иное (описать)

### Информация о респонденте:

возраст (лет)

пол

муж.

жен.

проживает в селе или в городе

село.

город.

образование

высш.

средн.-спец.

средн.

### Завершение опроса:

Скрипт для начала опроса

Спасибо за участие в опросе!

Результаты мониторинга будут обобщены и переданы в вашу организацию

Ф.И.О. и подпись  
интервьюера

Дата проведения опроса

### ПАМЯТКА по заполнению анкет

1. Если мониторинг и оценка осуществляются группой экспертов, а не организацией, то в графе «Наименование организации, осуществляющей мониторинг» указывается «Группа экспертов» и перечисляются фамилии и инициалы.
2. Опрос и заполнение анкеты проводится специалистом, проводящим мониторинг (оценщиком). Данные, которые заносятся в анкету, должны в точности соответствовать ответам респондента.
3. Если для информации по определенному вопросу в бланке анкеты недостаточно места, данные заносятся на чистый лист бумаги, который, с указанием номера вопроса, прикрепляется к анкете. Об этом делается пометка в соответствующей вопросу ячейке.
4. Система баллов, предусмотренная в анкете, соответствует интуитивно и исторически понятной системе оценок, применяемых в школе – от 2-х до 5-ти. При этом условный эквивалент ценности баллов такой же: 2 – неудовлетворительно (нет ответов, ответы противоречивые, неуверенные);  
3 – удовлетворительно (неполные ответы, не уверенные);  
4 – хорошо (ответы полные, но есть затруднения в определении);  
5 – отлично (полные уверенные ответы)
5. Баллы в соответствующих полях анкеты обводятся кружком. Только кружком, не галочкой и не подчеркиванием. Для одного вопроса не может быть обведено сразу две оценки. Если, кроме баллов, для вопроса предусмотрен иной ответ, то он записывается респондентом и балл проставляется не сразу, а при анализе анкет на завершающей стадии мониторинга и оценки.

Приложение 4  
к Методическим рекомендациям  
для органов местного самоуправления  
к Порядку проведения контроля, мониторинга и оценки  
реализации общественно полезных проектов в рамках  
государственного социального заказа

**План проведения мониторинга и оценки общественно полезных проектов**

<b>№ п/п</b>	<b>Этапы мониторинга и оценки</b>	<b>Сроки реализации</b>	<b>Ответственный</b>	<b>Примечание</b>
1	Планирование, изучение поставленных вопросов, выбор методов			
2	Подготовка, разработка и тестирование инструментария			
3	Направление уведомления Исполнителю проекта			
4	Сбор данных			
5	Анализ данных (выводы и рекомендации)			
6	Подготовка отчета, презентации			
7	Обсуждение и внесение изменений и дополнений			
8	Доработка и подготовка окончательного документа			
9	Направление отчета по результатам мониторинга и оценки Исполнителю проекта			

Приложение 5  
к Методическим рекомендациям  
для органов местного самоуправления  
к Порядку проведения контроля, мониторинга и оценки  
реализации общественно полезных проектов в рамках  
государственного социального заказа

Рекомендуемый анализ содержания документов Исполнителя проекта

№	Вид документа	Содержание анализа документа
	Устав	Устав проверяется на соответствие деятельности проекта уставной деятельности организации
	Служебные инструкции	Наличие должностных инструкций для основных специалистов и работников, непосредственно задействованных в предоставлении услуг
	Методики работы с получателями услуг	Соответствие методик работы, используемой в рамках ОПП, потребностям целевой группы получателей услуг (например, при работе с детьми должны быть использованы методики, соответствующие данной категории получателей услуг)
	Стандарты услуг	Соответствуют ли используемые ОПП стандарты предоставления услуги требованиям государственного заказчика, а также утвержденным нормам и стандартам предоставления услуг
	Документы, подтверждающие квалификацию специалиста (копии дипломов, сертификатов о прохождении повышения квалификации, описание опыта работы)	Соответствует ли квалификация и образование специалиста требованиям работы с категорией получателей услуг, являющейся целевой группой ОПП
	Отчетная документация	Соответствует ли деятельность или достижения описанные в отчете реальному положению дел
	Личные дела получателей услуг	Соответствует ли получатель услуги целевой группе ОПП
	Журнал регистрации получателей услуг	Имеют ли все получатели услуг, указанные в журнале регистрации, личные дела
	Журнал регистрации жалоб и предложений от получателей услуг и их законных представителей	Имеются ли жалобы или нарекания на работу ОПП. В чем причина и как были устранены проблемы.
	Журнал посещаемости занятий получателями услуг	Если услуга предоставляется на постоянной основе, то ведется ли учет посещаемости получателей услуг. Предоставляется ли услуга в оговоренном объеме согласно договору с государственным заказчиком.
	Журнал учета граждан, обратившихся за консультациями (в случае	Если услуга разовая, то ведется ли учет обратившихся за консультациями граждан

	предоставления правовых консультаций)	
	Журнал по выполнению (мониторингу) индивидуального плана работы с получателем услуг (в случае наличия последнего)	Если имеется индивидуальный план работы с получателем услуг, то как отслеживаются прогресс и результаты изменений у получателя услуги

### **Разработка индикаторов результативности для мониторинга и оценки бюджетных программ, мер и общественно полезных проектов.**

Индикаторы результативности – это реальные измеримые показатели, позволяющие определить достижение поставленных целей ОПП.

Существуют несколько подходов к тому, какими индикаторы должны быть. Кто-то придерживается разделения индикаторов на количественные и качественные, а кто-то предпочитает разделять индикаторы на индикаторы процесса и индикаторы изменений. При осуществлении общественно полезных проектов можно использовать как разделение индикаторов на количественные и качественные, так и индикаторы процесса и индикаторы изменений.

К количественным индикаторам относятся, например:

- число трудоустроенных граждан;
- количество детей, посещающих досуговые мероприятия,
- количество граждан, охваченных информационной кампанией и т.д.

К качественным индикаторам относятся, например, такие как:

- снижение уровня подростковой преступности в городе;
- улучшения навыков у детей и молодежи как результат участия в досуговых мероприятиях;
- повышение осведомленности жителей о проблеме и т.д.

Количество обслуженных клиентов, количество потраченных финансовых средств, количество мероприятий, оборудованные помещения, написанные и изданные печатные материалы – это все индикаторы, характеризующие процесс. Даже если эти индикаторы выбираются как свидетельства результатов выполненных работ или оказанных услуг, они все равно остаются индикаторами процесса, поскольку не указывают на изменения в состоянии или поведении получателей услуг и их значимого окружения. Оборудованное помещение не представляет никакого изменения, пока им не начнут пользоваться по назначению. Изданные пособия ничего не меняют, пока люди не начнут их читать и применять информацию из пособий на практике.

Индикаторы изменений измеряют насколько изменились получатели услуг и насколько работа проекта, подкрепленная их обновленными действиями, поменяла ситуацию вокруг, в среде значимого для получателей услуг окружения к лучшему.