**Приложение 2**

**к Техническому Заданию**

**Общая методология базового исследования**

**Проекта «Улучшение услуг на местном уровне»**

1. **Цель и территория исследования**

Финальное исследование является частью оценки воздействия, как определяющее финальные значения в ходе реализации проекта для выявления изменения ситуации в результате деятельности Проекта. Таким образом целью финального исследования является сбор данных для сравнения с начальными значениями индикаторов, отмеченным в логической рамке Проекта, а также получение дополнительной информации для повышения эффективности мероприятий Проекта.

1. **Индикаторы Проекта**

В соответствии с утвержденной логической рамкой Проекта имеется 25 индикаторов, по которым должны быть определены базовые значения до воздействия Проекта.

**Индикаторы, которые были приняты как нулевые значения в 2015 году:**

2. Расширенный охват услугами на местном уровне (качество и количество)

3. Разработанная и принятая местная политика предоставления услуг

6. % муниципалитетов проекта, которые улучшили как минимум одну приоритетную услугу

7. % граждан из уязвимых групп населения (женщины, маргинальные группы, этнические меньшинства), которые улучшили доступ к своим приоритетным услугам;

12. Количество местных НПА, которые участвуют в обсуждении и планировании мер для улучшения услуг на местном уровне

13. Количество (муниципальных или частных) поставщиков услуг, имеющих бюджеты, ориентированные на результат

14. Количество самофинансируемых безубыточных схем предоставления услуг

15. % муниципалитетов проекта, утвердивших ПДУУ для улучшения как минимум одной приоритетной услуги, оказываемой на местном уровне

16. Количество установленных межмуниципальных моделей предоставления услуг

17. % муниципалитетов проекта, в которых есть группы по планированию совместного ПДУУ

18. % муниципалитетов проекта установлен механизм жалоб/требований граждан

19. Количество услуг, инициированных уязвимыми слоями населения (женщинами, маргинальными группами и этническими меньшинствами) и принятых муниципалитетами

22. Количество запросов, сформулированных муниципалитетами и направленных Союзу МСУ и ГАМСУМО

23. Количество региональных мероприятий по обмену опытом, организованных Союзом МСУ и ГАМСУМО

24. Количество нормативных актов относительно предоставления услуг, предложенных ГАМСУМО и другими государственными органами

25. Количество обученных муниципальных служащих по вопросам услуг в рамках Государственной кадровой службы

Два индикатора могут иметь ненулевые значения, так как отобранные 14 муниципалитетов ранее работали с Проектом «Голос граждан и подотчетность ОМСУ: бюджетный процесс» (проект VAP), реализуемого Институтом политики развития. Эти два индикатора (№9 и № 10) и остальные пять индикаторов собираются на территории пилотных муниципалитетов путем привлечения внешнего Консультанта на основании соответствующего технического задания.

1. Уровень удовлетворенности услугами, оказываемыми на местном уровне

4. Уровень удовлетворенности приоритетными услугами, предоставляемыми на местном уровне в муниципалитетах Проекта

5. % опрошенных граждан (мужчин и женщин) в муниципалитетах Проекта, которые удовлетворены качеством отобранных приоритетных услуг

8. Количество провайдеров услуг, являющихся финансово эфективными

9. Количество муниципалитетов, утвердивших механизмы запросов для жителей в целях улучшения услуг

10. Количество муниципалитетов, утвердивших механизмы мониторинга поставщиков услуг

11. Количество муниципалитетов, удовлетворенных работой Союза МСУ и ГАМСУМО

20. Количество соглашений относительно услуг между МСУ и поставщиками с интегрированной системой МиО (является частью индикатора №10)

21. % реализации рекомендаций местных властей относительно контроля качества поставщиками услуг (является частью индикатора №10)

В дополнение к индикаторам предлагаются следующие темы для изучения на территории пилотных муниципалитетов в целях получения данных, которые могут повысить эффективность мероприятий Проекта.

**Дополнительные темы для изучения в рамках базового исследования**

1. Потенциал сотрудников пилотных ОМСУ и потребности в Проектном вмешательстве (обучение, консультации и т.д.)
2. Потенциал провайдеров услуг и потребности в Проектном вмешательстве (обучение, консультации и т.д.)
3. Инновационные технологии в сфере услуг (применяемые и желаемые)

Разделение индикаторов по методам исследования выглядит следующим образом:

***Индикаторы, собираемые путем анкетирования среди населения***

1. Уровень удовлетворенности услугами, оказываемыми на местном уровне (индикатор воздействия)

2. Уровень удовлетворенности приоритетными услугами, предоставляемыми на местном уровне в муниципалитетах Проекта (индикатор воздействия)

3. % опрошенных граждан (мужчин и женщин) в муниципалитетах Проекта, которые удовлетворены качеством отобранных приоритетных услуг\* (индикатор результата 1)

***Индикаторы и информация, собираемые путем интервью и работой с документами***

4. Количество провайдеров услуг, являющихся финансово эффективными (индикатор результата 1)

5. Количество муниципалитетов, удовлетворенных работой Союза МСУ и ГАМСУМО (индикатор результата 2)

6. Потенциал провайдеров услуг и потребности в Проектном вмешательстве (обучение, консультации и т.д.)

***Индикаторы и вопросы, собираемые через фокус-группы***

7. Потенциал сотрудников пилотных ОМСУ в области предоставления услуг и потребности в Проектном вмешательстве (обучение, консультации и т.д.)

8. Инновационные технологии в сфере услуг (применяемые и желаемые)

9. Количество муниципалитетов, утвердивших механизмы запросов для жителей в целях улучшения услуг

10. Количество муниципалитетов, утвердивших механизмы мониторинга поставщиков услуг

20. Количество соглашений относительно услуг между МСУ и поставщиками с интегрированной системой МиО (является частью индикатора №10)

21. % реализации рекомендаций местных властей относительно контроля качества поставщиками услуг (является частью индикатора №10)

\* Приоритетные услуги определяются для каждого пилотного муниципалитета первой ступени на основании решения расширенного собрания жителей

**Методы исследования**

Настоящее исследование предполагает проведение количественных и качественных методов опроса граждан по разработанному вопроснику, проведение фокус-групп (среди сотрудников ОМСУ и депутатов местных кенешей) по обсуждению соответствующих вопросов, а также проведение интервью с главой айыл окмоту и провайдерами услуг.

Для исследования используются следующие инструментарии, разработанные ОРП:

1. Гайд для фокус-группы сотрудников ОМСУ и депутатов местных кенешей
2. Вопросы для интервью с главой айыл окмоту
3. Вопросы для интервью с провайдерами услуг
4. Анкета для опроса населения

Выборка.

Опрос населения в каждом из 30 АА будет проводится в двух селах муниципалитета – в центральной усадьбе и наиболее отдаленном селе (при наличии выбора - где проживают более 10% населения муниципалитета). Для опроса применяется квотная выборка в следующем формате:

Всего опрошено будет 50 домохозяйств по одному респонденту в одном домохозяйстве в соответствии с половозрастными квотами:

40% - женщины, в возрасте старше 25 лет

40% – мужчины, в возрасте старше 25 лет

10% – девушки, в возрасте от 18 до 25 лет

10% - парни, в возрасте от 18 до 25 лет

Подход выборки и шаг выборки предлагается консультантом.

По одной фокус-группе среди сотрудников ОМСУ и депутатов АО будет проведено в каждом АА с целью определения потенциала сотрудников пилотных ОМСУ в области предоставления услуг и потребности в Проектном вмешательстве, а также для выявления идей по инновационным подходам в области оказания услуг. В составе фокус групп должны быть представители руководящего состава (зам. Глава АО, ответ. Секретарь, начальник ФЭО), главные и ведущие специалисты АО, как минимум по одному депутату местного кенеша обоих полов. Примерный количественный состав ФГ 7-10 человек. Решение фокус-группы по спорным вопросам принимается голосованием.

При проведении интервью с провайдерами услуг помимо определения их потенциала и потребностей в проектном вмешательстве, проводится работа с документами – на выявление финансовой эффективности работы провайдеров.

Отбор провайдеров услуг и приоритетных услуг для опроса согласовывается с ОРП вместе с графиком полевых работ.

**Гайд для фокус-группы сотрудников ОМСУ**

1. Насколько вы удовлетворены работой ГАМСУМО? (На основании мероприятий на региональном уровне, проводимых ГАМСУМО для муниципалитета, и запросов от муниципалитетов, принятых ГАМСУМО)
2. Насколько вы удовлетворены работой Союза МСУ? (На основании мероприятий на региональном уровне, проводимых Союзом МСУ для муниципалитета, и запросов от муниципалитетов, принятых Союзом МСУ)
3. Какие инновации в области оказания услуг на местном уровне вы хотели бы видеть в своем муниципалитете?
4. Какие инновации в области оказания услуг на местном уровне, которые применяются в вашем айылном аймаке вы предложили бы другим муниципалитетам?
5. Каковы потребности в обучении в области предоставления услуг?
6. Имеются ли в муниципалитете утвержденные механизмы запросов для жителей в целях улучшения услуг
7. Имеются ли в муниципалитете утвержденные механизмы мониторинга поставщиков услуг

**Вопросы для интервью с главой айыл окмоту**

1. Насколько вы удовлетворены работой ГАМСУМО?
2. Насколько вы удовлетворены работой Союза МСУ?
3. Каковы потребности сотрудников АО в обучении в области предоставления услуг?
4. Какие услуги и кем оказываются на территории муниципалитета?
5. Какие методы оказания услуг применяются в вашем айылном аймаке: непосредственно органами МСУ, муниципальными предприятиями, муниципальными учреждениями, государственный социальный заказ, некоммерческими организациями, бизнес-структурами? Приведите примеры по каждому методу.
6. Если есть услуги, переданные на исполнение другим организациям, каким способом вы определяете качество их работ? Как часто вы встречаетесь с представителями этих организаций? На регулярной основе или по мере поступления жалоб на качество услуг от населения?
7. Предусмотрены ли льготы для уязвимых групп населения по тарифам по услугам муниципальных предприятий и учреждений? Какие?
8. Сотрудничает ли ваш ОМСУ с ОМСУ других айылных аймаков по оказанию каких-либо услуг?
9. Имеется ли в вашем айылном аймаке механизм получения и обработки жалоб граждан по оказанию услуг на местном уровне?

**Вопросы для интервью с провайдерами услуг**

1. Каким образом обеспечивается финансовое покрытие расходов на предоставление услуги? Обеспечивает ли установленный тариф на услугу устойчивое предоставление этой услуги? Каков процент сбора оплаты за услугу с населения? Как покрываются недоборы и непредвиденные расходы – например поломки оборудования?

Цель данного блока вопросов – выявить, является ли провайдер финансово эффективным в отношении предоставления данной услуги и обеспечивается ли финансовая устойчивость услуги – возможно за счет дотации из местного бюджета. При возможности получить копии подтверждающих документов.

1. Какая процедура исчисления и утверждения тарифов на на ваши услуги? Предусмотрены ли льготы для уязвимых групп населения? Если да, то какие?
2. Какие имеются ключевые проблемы в вашей деятельности?
3. Какие виды обучения и по каким темам были бы вам полезны для улучшения предоставляемых услуг:

* для улучшения финансовой эффективности;
* по управлению и планированию;
* по работе с населением, клиенто-ориентированному подходу;
* и т.д.

1. Какие инновации в области оказания услуг на местном уровне вы хотели бы видеть по своей услуге и в целом в муниципалитете?
2. Какие инновации в области оказания услуг на местном уровне, которые применяются вами вы предложили бы другим провайдерам услуг?

**Анкета для опроса населения**

1. Пол: М / Ж
2. Возраст: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ лет
3. Национальность: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. Образование: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. Занятость: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
6. Количество иждивенцев: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ чел.
7. Расстояние от места проживания до райцентра: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ км.
8. Заполнен ли на вас/вашу семью социальный паспорт айыл окмоту? Да / Нет
9. Насколько вы в целом удовлетворены услугами, получаемыми на местном уровне?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| А. Совсем не удовлетворен | Б. Частично не удовлетворен | В. Удовлетворен частично | Г. Удовлетворен | Д. Полностью удовлетворен |

1. Оцените доступность следующих услуг:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Низкое | Ниже среднего | Среднее | Хорошее | Отличное |
| Питьевая вода |  |  |  |  |  |
| Поливная вода |  |  |  |  |  |
| Дошкольное образование |  |  |  |  |  |
| Внутримуниципальные дороги |  |  |  |  |  |
| Сбор мусора |  |  |  |  |  |
| Будут добавлены услуги по результатам фокус групп и расширенных собраний |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. Оцените качество следующих услуг? (По шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохое; 5 – очень хорошее)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Питьевая вода |  |  |  |  |  |
| Поливная вода |  |  |  |  |  |
| Дошкольное образование |  |  |  |  |  |
| Внутримуниципальные дороги |  |  |  |  |  |
| Сбор мусора |  |  |  |  |  |
| Будут добавлены услуги по результатам фокус групп и расширенных собраний |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. Как вы считаете, отражают ли тарифы реальную стоимость услуг? Да / Нет / Не знаю
2. Как вы считаете, учитывают ли тарифы на услуги положение уязвимых групп населения?

А. Да Б. Частично, по некоторым услугам В. Нет Г. Не знаю