Consultancy contract

**annex 1**

Terms of reference

|  |  |
| --- | --- |
| Contract-no: |  |
| Project/mandate no: | 1251.15.2.0 |
| Project/mandate name/country: | Public Service Improvement in Kyrgyzstan |

**Employer: HELVETAS Swiss Intercooperation Kyrgyzstan**

 Bishkek 720044, St. 7 Liniya, House No 6

🕿 +996 312 21 45 72

E-Mail lidija.budisa@helvetas.org

|  |  |
| --- | --- |
| **Contractor :** |  |
| 🕿 |  |
| E-Mail |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mandate duration** |  |  |  |  |

 **Location of assignment**:

**Техническое задание в рамках Проекта**

**«Улучшение услуг на местном уровне»**

**По пилотированию отчетных карточек граждан**

**Обоснование**

Проект «Улучшение услуг на местном уровне», финансируемый Правительством Швейцарии через Швейцарское управление по развитию и сотрудничеству реализуется консорциумом организаций, представленным филиалом Ассоциации ХЕЛЬВЕТАС Свисс Интеркооперейшн в Кыргызской Республике и Институтом политики развития.

Целью Проекта является создание устойчивой системы управления услугами на местном уровне, обеспечивающую своевременное и эффективное реагирование на запросы граждан

Проект сфокусирует свою работу на достижении следующих результатов:

1. Граждане получают эффективные, результативные и устойчивые услуги от местных поставщиков услуг

2. Внедрена эффективная система взаимодействия с заинтересованными сторонами для улучшения услуг, предоставляемых на местном уровне

В период 2015-2019 гг. Проект будет сотрудничать с 30 муниципалитетами Джалал-Абадской и Иссык-Кульской областей. (Приложение 1)

Важным этапом реализации Проекта является разработка, утверждение и реализация Планов действий по улучшению услуг (ПДУУ), целью которых является организация доступа граждан к качественным, устойчивым услугам.

При этом, у граждан должен быть механизм, при котором население может непосредственно влиять на процесс предоставления услуг органами местного самоуправления. Вместе с тем, у большей части граждан, по сей день отсутствуют навыки и знания по механизмам воздействия на органы МСУ по улучшению этих услуг.

Отчетные карточки граждан – это инструмент обеспечения местных властей и самих граждан регулярными отзывами о предоставлении услуг, которые оказывают им органы МСУ. Применение ОКГ помогает определению приоритетности реформ и мер, направленных на исправление недостатков и привлечения внимания к выявленным проблемам в оказании конкретных услуг. При этом большую роль играют группы СМиО, созданные при поддержке Проекта в каждом проектном муниципалитете для мониторинга качества улучшенных услуг.

В 2107 году было проведено тестирование методологи отчетных карточек граждан в четырех пилотных муниципалитетах Иссык-Кульской и Джалал-Абадской области (Сакалды, Курманбек, Ак-Чий и Каражал АА). В текущем году решено продолжить внедрение этого механизма в пилотных муниципалитетах путем отбора соответствующей некоммерческой организации на базе улучшенных услуг в рамках грантовой программы Проекта.

**Цель технического задания**

Цель – внедрение методологии отчетных карточек граждан (ОКГ) на территории пилотных муниципалитетов Проекта «Улучшение услуг на местном уровне» как механизма обратной связи населения и органов МСУ по улучшению качества и доступности услуг.

**Круг полномочий Исполнителя**

Исполнитель проводит следующие виды мероприятий:

1. тренинги по методологии ОКГ и по подготовке аналитических отчетов результатов оценки;
2. Консультации членам групп СМиО, внедряющих ОКГ на территории муниципалитета по обработке данных, проведению общественных слушаний и открытых сессий местных кенешей.

**Таблица 1. План и график реализации Проекта.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование действий** | **Кол-во мероприятий** | **Срок реализации****(месяцы)** | **Индикатор исполнения** |
|  |
| **1.** | **Задача 1. Внедрить методологию отчетных карточек граждан (ОКГ) на территории пилотных муниципалитетов.** | 1. Количество пилотных муниципалитетов внедривших методологию ОКГ как механизм запроса/жалоб граждан в отношении качества и доступности услуг
 |
| **1.1.** | Обучение групп СМиО методологии ОКГ с кластерным охватом | **По количеству кластеров** | **Май-сентябрь (Здесь и далее должны быть предложены более детальные сроки)** | 1. Члены групп СМиО получили знания и навыки по ОКГ. Отобраны по 2-3 ответственных за проведение ОКГ.
2. Отчет по форме Проекта
 |
| **1.2.** | Обучение ответственных членов ГСМиО на тему: «Анализ результатов оценки и подготовка аналитических отчетов. Организация общественных слушаний и открытых сессий. Навыки эффективной презентации» | **По количеству кластеров** | **Май-июнь** | 1. Подготовлена детальная оценочная карточка по каждому вовлеченному муниципалитету. Ответственные члены ГСМиО за проведение ОКГ получили знания и навыки.
2. Отчет по форме Проекта
 |
| **1.3.** | Проведение оценки выбранных услуг по форме и методологии ОКГ силами ГСМиО, предоставление консультаций по обработке полученных данных  | **По количеству муниципалитетов** | **Май-сентябрь** | (1) Подготовлены аналитические отчеты и презентации по результатам оценки выбранных услуг  |
| **1.4.** | Проведение общественных слушаний по результатам оценки выбранных услуг | **По количеству муниципалитетов** | **май-октябрь** | (1) Население информировано по результатам ОКГ в отношении конкретных услуг. (2) Отчет по форме Проекта  |
|  | Оценка выполнения задачи 1. |  | **Май-сентябрь** | Предоставление промежуточного отчета по задаче 1 |
| **Задача 2.**  |
| **2** | Задача 2.  | (1) Процент рекомендаций ОМСУ направленных поставщикам услуг и исполненных ими  |
| **2.1.** | Проведение открытых сессий местных кенешей по качеству и доступности услуг на основе результатов ОКГ и по методологии ОКГ в целом  | **По количеству муниципалитетов** | июнь-октябрь | 1. Отчет по форме обратной связи (ФОС)
2. Рекомендации со стороны ОМСУ поставщикам услуг на основе результатов ОКГ
 |
| **2.2.** | Улучшение качества и доступности услуг на основе исполнения поставщиками услуг рекомендаций ОМСУ  | **По количеству муниципалитетов** | Апрель-декабрь | 1. Процент рекомендаций ОМСУ направленных поставщикам услуг и исполненных ими
 |
| **2.4.** | Оценка выполнения задачи 2. |  |  | Промежуточный отчет по задаче 2. |

**Период реализации**

Период действия технического задания ограничен текущим календарным годом.

Детальный план работ Исполнителя по исполнению технического задания согласовывается с менеджером Проекта в течении 7 дней после подписания контракта.

**Подотчетность**

1. Исполнитель по результатам своей деятельности подотчетен менеджеру Проекта.
2. По текущей работе Исполнитель подотчетен менеджеру Проекта по работе на местном уровне.

**Квалификационные требования**

1. Наличие у организации статуса юридического лица
2. Опыт работы с местными сообществами и ОМСУ не менее 2 лет
3. Подтвержденный опыт проведения исследований в сообществах
4. Наличие в команде тренеров/фасилитаторов с подтвержденным опытом проведения обучения (резюме тренеров)
5. Положительный опыт сотрудничества с донорами, Проектами в сфере развития
6. Больший охват пилотных муниципалитетов в рамках бюджета Проекта является преимуществом. (Не более 12,5 тыс. франков)

ФИО, должность, подпись