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 внедрению отчетных карточек граждан**

**Обоснование**

Проект «Улучшение услуг на местном уровне», финансируемый Правительством Швейцарии через Швейцарское Управление по Развитию и Сотрудничеству реализуется ХЕЛЬВЕТАС 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

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. В 2018 году продолжено внедрение в 16 муниципалитетах на базе улучшенных услуг в рамках грантовой программы Проекта.

В 2019 году необходимо продолжить работу по внедрению и финализации методологии ОКГ в проектных муниципалитетах

**Цели технического задания**

1. Финализация методологии ОКГ на территории 18 проектных муниципалитетов, а именно:

Техническая поддержка ГСМиО по проведению мониторинга выполнения рекомендаций, полученных в ходе проведения ОКГ.

Поддержка институционализации механизма ОКГ через внедрение в практику решением местного кенеша, либо проведением ОКГ по другим услугам

1. Внедрение и финализация методологии ОКГ в 12 проектных муниципалитетах 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.

**Период реализации**

Период действия технического задания ограничен до 30 апреля 2019 года.

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 7 тыс. франков в сомовом эквиваленте)