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** | From:  |  | To: |  |

 **Location of assignment**:

**Техническое задание консультанта Проекта**

**«Улучшение услуг на местном уровне»**

**По пилотированию отчетных карточек граждан**

**Обоснование**

Проект «Улучшение услуг на местном уровне», финансируемый Швейцарским управлением по развитию и сотрудничеству реализуется консорциумом организаций, представленным филиалом Ассоциации ХЕЛВЕТАС 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.

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.

Для пилотирования отчетных карточек граждан для органов МСУ и населения Проект проводит найм консультанта.

**Цель технического задания**

Цель – оказание содействия Проекту в пилотировании ОКГ как механизма обратной связи населения и органов МСУ по улучшению качества и доступности услуг.

**Круг полномочий Консультанта**

Консультант проводит следующие виды мероприятий:

- Содействие в отборе местных некоммерческих организаций (по одной в каждой проектной области), которые имели опыт или имеют потенциал для внедрения механизма ОКГ.

- Обучение представителей НКО, лидеров групп СМиО, созданных в рамках конкретных проектов из ПДУУ и консультантов Проекта (2 выездных семинара, по одному в каждой проектной области) по механизму отчетных карточек граждан и планированию внедрения их на уровне муниципалитетов.

- Коучинг для НКО по проведению процедуры ОКГ в четырех проектных муниципалитетах (по два в каждой области).

- письменные рекомендации для каждого муниципалитета по устойчивому использованию механизма ОКГ для мониторинга и повышения качества и доступности услуг.

Работа консультанта подразумевает выезды в Иссык-Кульскую и Джалал-Абадскую области.

Консультант адаптирует имеющуюся у него методику ОКГ по следующим параметрам:

- связь методики оценки с ПДУУ проектных муниципалитетов, особенно в части оценки достижения индикаторов конкретных проектов,

- доступность и реалистичность реализации методики местными НПО

- разработка формата презентации отчета по ОКГ для местного сообщества или депутатов местного кенеша.

**Период реализации**

Период действия технического задания с 1 октября до 31 декабря 2017 г.

**Подотчетность**

1. Консультант по результатам своей деятельности подотчетен менеджеру Проекта.
2. По текущей работе тренер - консультант подотчетен менеджеру Проекта по работе на местном уровне.

**Квалификационные требования**

* Высшее образование
* Опыт практической работы по отчетных карточках граждан и других механизмам учета мнений граждан в улучшении услуг.
* Наличие у консультанта протестированной им методики оценки по ОКГ
* Опыт проведения обучения и консультаций
* Опыт работы в международных проектах предпочтителен