

Что такое общественный контроль и чем он может быть полезен

Центр ГРАНИ, Томск

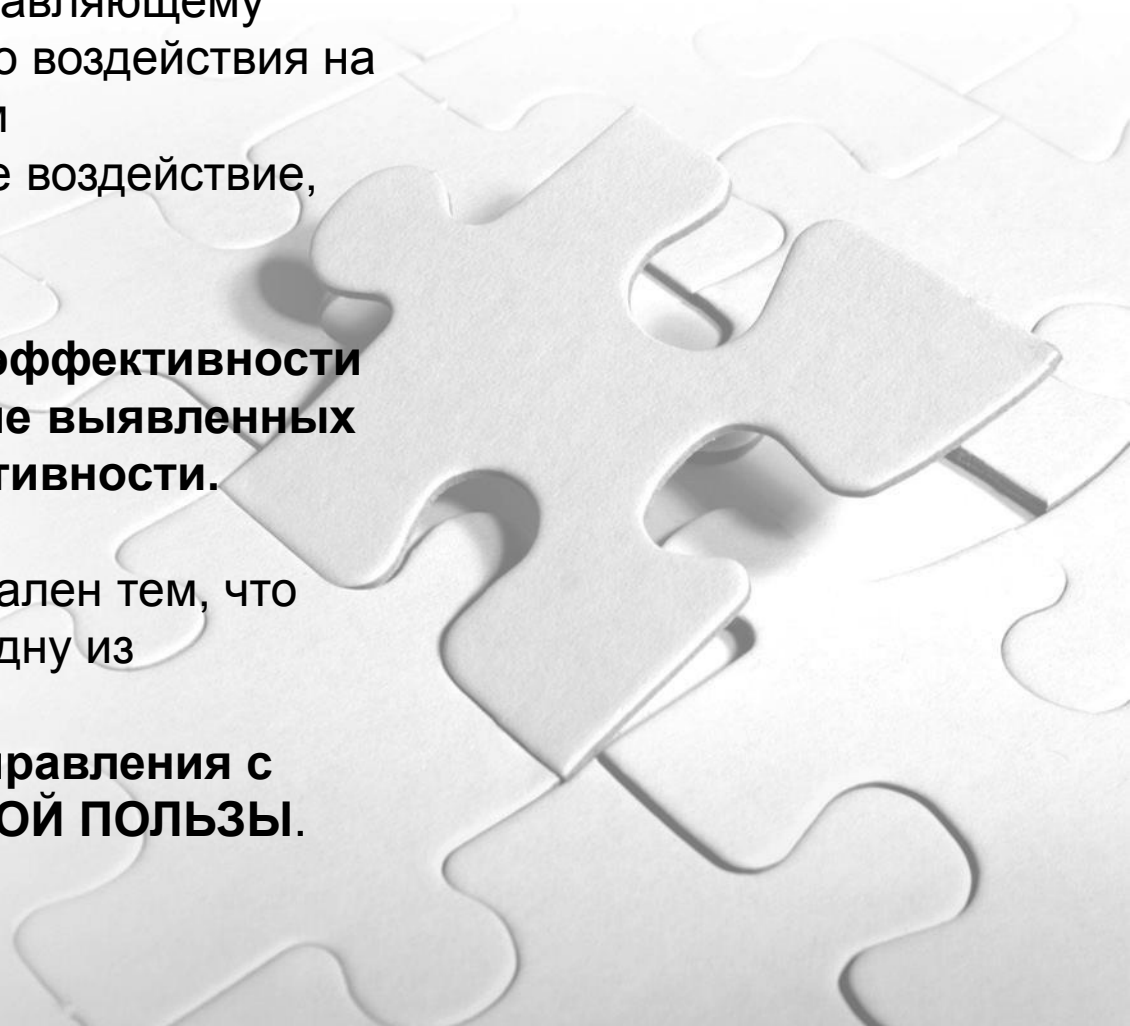
Что такое контроль

Деятельность и цель

КОНТРОЛЬ – одна из важнейших функций управления, позволяющая управляющему оценить эффективность своего воздействия на управляемых и по результатам скорректировать управляющее воздействие, повысив его эффективность.

Цель контроля – повышение эффективности управления через устранение выявленных контролем причин неэффективности.

Общественный контроль уникален тем, что простые люди берут на себя одну из управленческих функций – проверяют эффективность управления с точки зрения **ОБЩЕСТВЕННОЙ ПОЛЬЗЫ**.



Отличие общественного контроля от государственного

Контроль в интересах общества

Контроль, осуществляемый органами власти, призван улучшать управление.

Общественный контроль призван повышать общественную пользу от управления.

Общественный контроль проводится в общественных интересах



Особенность общественного контроля

Контроль – это проверка

Проверка – это установление соответствия реального положения дел некоему образцу, норме (правилам, законам, стандартам, планам, идеалам, принципам).

Проверка невозможна, если нет того, с чем сравнивать: норм, правил, образцов, стандартов

Проверять можно, задавая вопросы и выслушивая ответы, изучая документы или показания очевидцев, исследуя следы или результаты деятельности.



Особенность общественного контроля

Контроль – это наблюдения

Контроль - это проверка через непосредственное наблюдение за соответствием чего-либо чему-либо.

Контроль возможен только тогда, когда за объектом контроля можно наблюдать.

Возможность непосредственного наблюдения – главный ограничитель контроля.

Не можете наблюдать – не можете контролировать. Не всякое наблюдение является контролем.



Description Text

Что такое общественный контроль

Контроль – это сбор доказательств

Практический смысл контроля - в сборе доказательств соблюдения/несоблюдения каких-то норм, которые очень важны для контролирующего.

Нет доказательств нарушений – нет устранения нарушений.

Ваше мнение о нарушениях не может быть их доказательством.

Контроль – это сбор фактов, доказательств, улик и свидетельств.

Контроль – это бесконечное документирование доказательств.

Контроль – это протоколы, отчёты, фотографии, видеозаписи.

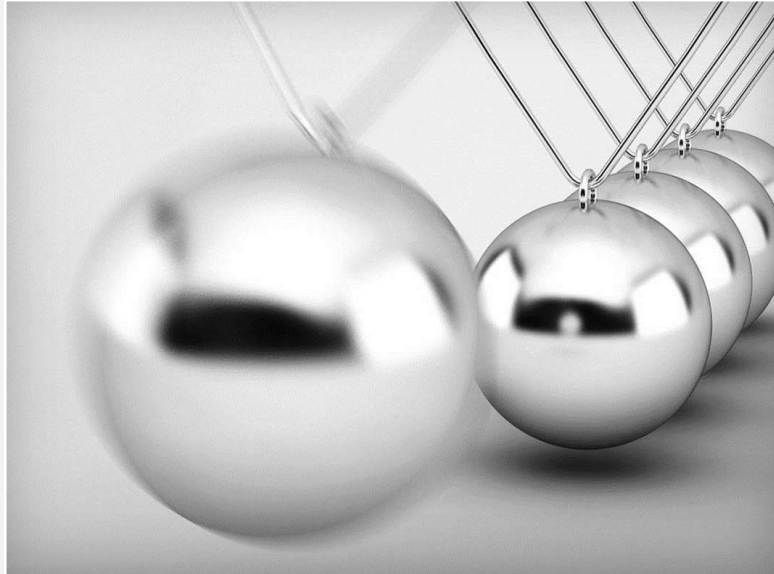


Особенность общественного контроля

Контроль – это оценка

Изучив объект контроля, собрав и оформив доказательства увиденного, вы должны их оценить с точки зрения соответствия/несоответствия избранному образцу (закону, нормативу, регламенту, нормам морали, правам человека)

Вся ПРАКТИКА контроля (наблюдение, сбор доказательств, их документирование, протоколирование результатов) посвящена одной цели – собрать достаточно информации для оценки объекта контроля



Особенность общественного контроля

Контролировать – значит требовать принятия мер



СМЫСЛ ЛЮБОГО КОНТРОЛЯ - В УСТРАНЕНИИ ВЫЯВЛЕННЫХ НАРУШЕНИЙ, НЕСООТВЕТСТВИЙ, ПРОБЛЕМ.

Результат общественного контроля - не выявленные нарушения, а их устранение и создание условий для недопущения этих нарушений в дальнейшем.

Если меры не приняты – контроль потерпел неудачу.

Особенности технологии общественного контроля

проверять объект, **наблюдая** за соответствием/несоответствием его состояния избранному образцу;

- наблюдая, **собирать доказательства** соответствия/несоответствия;

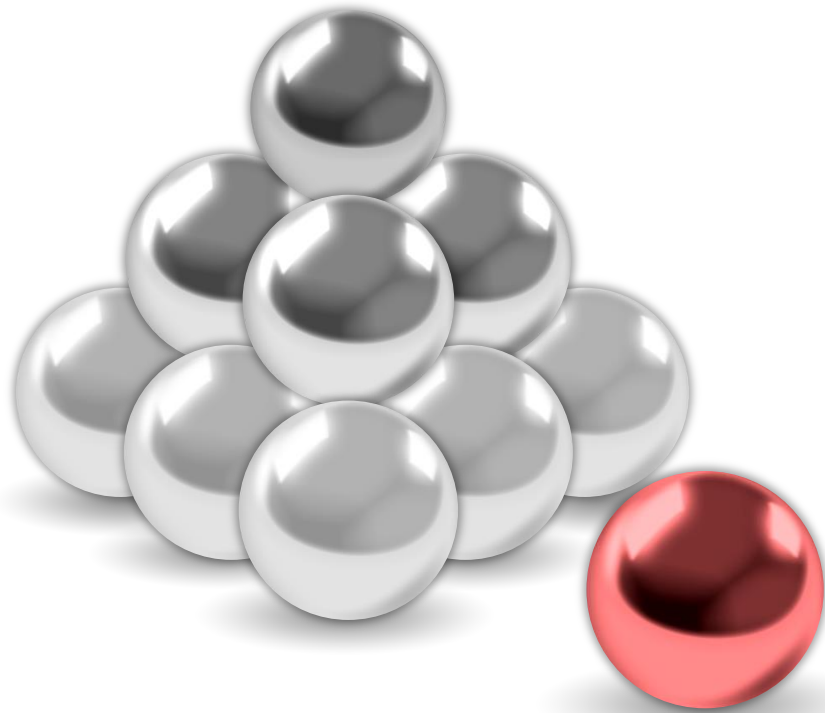
- собрав доказательства, **дать им оценку** с точки зрения соответствия/ несоответствия избранному образцу;

- оценив состояние объекта, **содействовать принятию мер** по устранению несоответствия избранному образцу, если таковое будет выявлено



Объекты общественного контроля

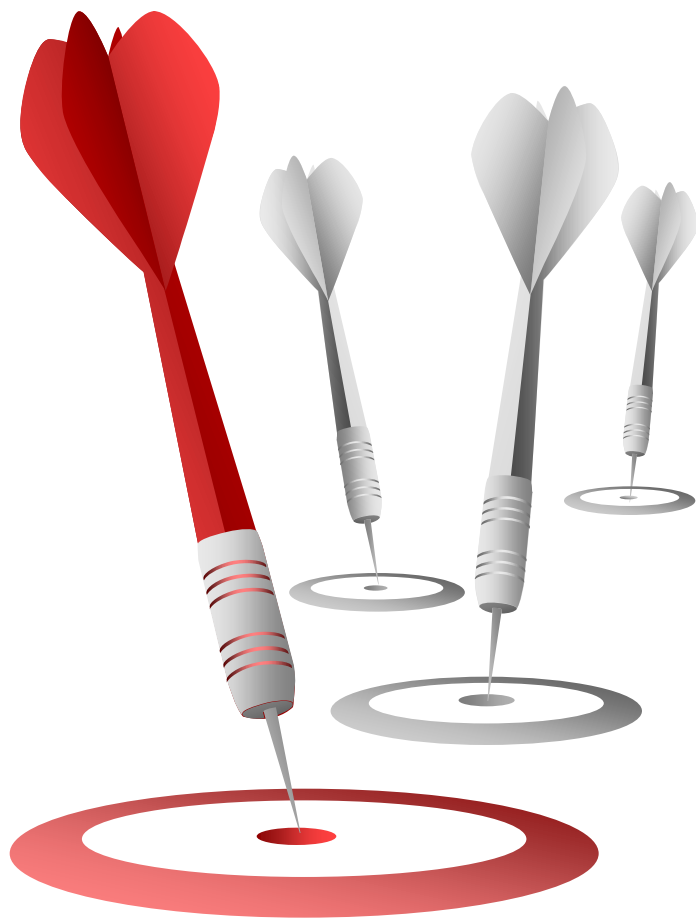
Сфера применения общественного контроля



Контроль объектов (в узком смысле слова) – учреждения, организации, объекты той или иной инфраструктуры, природные и культурные объекты (школы, тюрьмы, интернаты, поликлиники, детские площадки, памятники культуры, объекты безбарьерной среды, отдельные мусоросборники и т.д.). Проверяется их наличие и состояние.

Контроль деятельности - работа общественного транспорта, снабжение льготными лекарствами, отдельный сбор мусора, прием заявлений граждан, запись к врачу и т.д. Контролируются правила.

Зачем нужен общественный контроль



– это способ «поднять проблему», привлечь внимание властей и общества к тому, что волнует пока только вас.

– это способ частные проблемы сделать общественными.

– это способ тайное сделать явным.

– это новые и сильные аргументы для изменения жизни к лучшему.

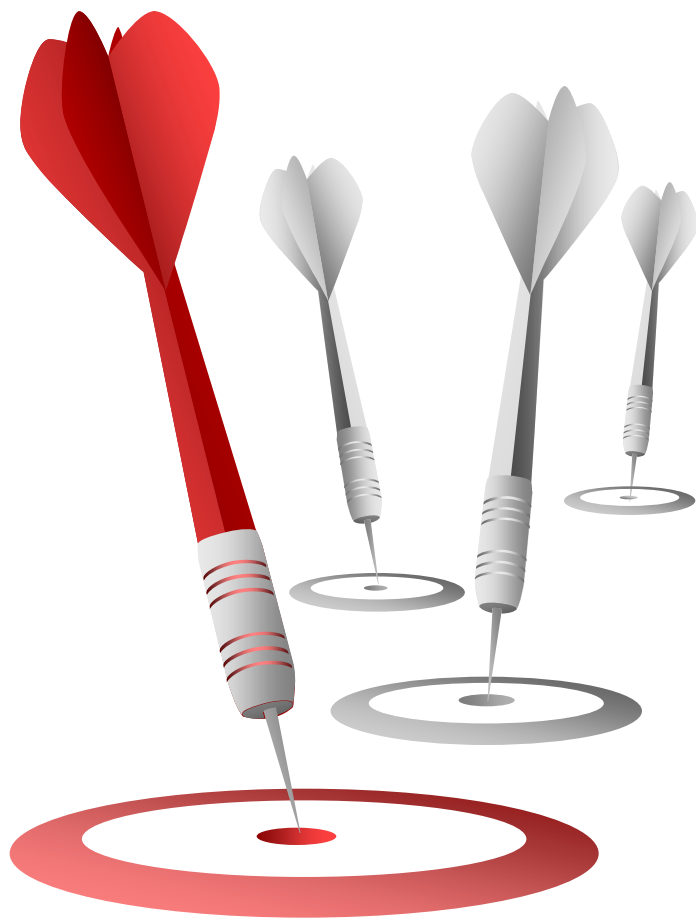
– это стимул для властей лучше учитывать общественные интересы.

– это способ влиять на власть в общественных интересах.

– первый шаг к реальному самоуправлению.

– это способ улучшения жизни.

Зачем нужен общественный контроль



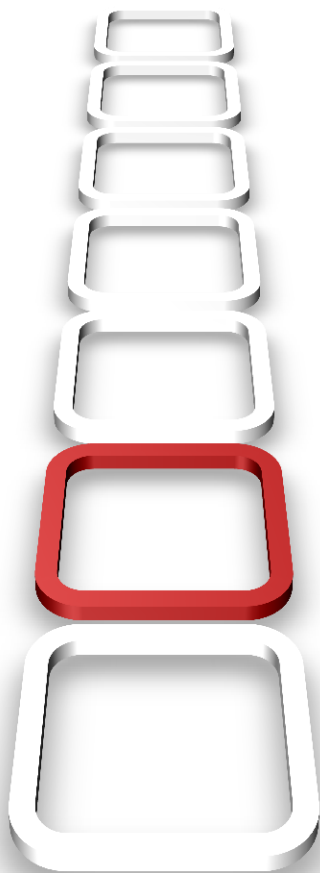
Чем больше общественного контроля за деятельностью властей, тем качественнее власти обслуживают население.

Если нарушения неочевидны, скрыты, не имеют документальных подтверждений – тогда для сбора необходимых доказательств и нужен общественный контроль.

Общественный контроль не может решить всех проблем, но создает условия для решения многих проблем, обеспечивая заинтересованных граждан необходимыми доказательствами и аргументами.

Для властей общественный контроль – это не только головная боль, но и «обратная связь».

Декабрь 2011: Закон об общественном (гражданском) контроле в Пермском крае



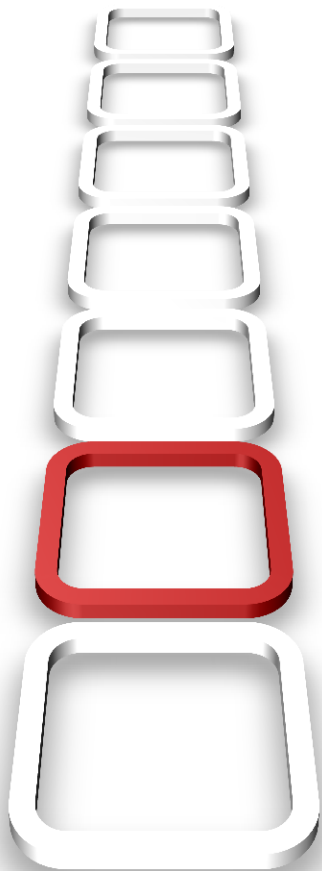
общественный (гражданский) контроль -
непосредственное наблюдение гражданами и(или) их
объединениями за соблюдением прав и законных
интересов граждан

Требования к акту по результатам общественного
(гражданского) контроля

Требование к рассмотрению акта и заключению на
рассмотрение акта по результатам общественного
контроля

особенности осуществления общественного
(гражданского) контроля за соблюдением прав и законных
интересов граждан в деятельности государственных и
муниципальных учреждений здравоохранения и
социального обслуживания населения

Определение общественного контроля

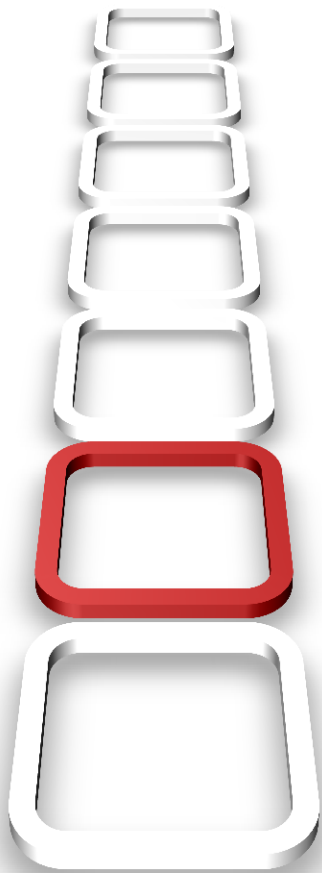


Общественный контроль - это непосредственное и ответственное наблюдение негосударственными некоммерческими организациями и группами граждан за соблюдением прав и законных интересов граждан в деятельности органов государственной власти, местного самоуправления, их учреждений, организаций различной формы собственности с целью прекращения и/или недопущения нарушения прав и законных интересов граждан.

Без последнего контроль остаётся всего лишь исследованием.

ОБЩЕСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ – ЭТО ОТВЕТСТВЕННОЕ НАБЛЮДЕНИЕ ГРАЖДАН ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ВЛАСТЯМИ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ГРАЖДАН.

Декабрь 2013: Положение о содействии развитию форм общественного контроля за деятельностью органов исполнительной власти города Москвы

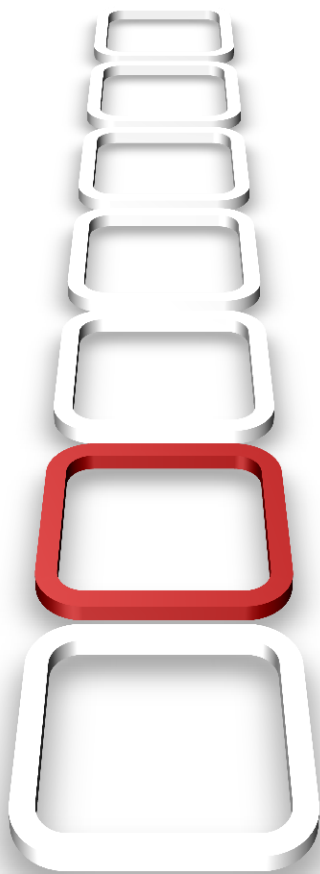


под общественным контролем понимается деятельность субъектов общественного контроля по наблюдению, проверке и оценке соответствия общественным интересам деятельности органов исполнительной власти города Москвы

Жители города Москвы вправе участвовать в реализации механизмов общественного контроля как самостоятельно, так и через представителей: общественные объединения, общественных советников.

Общественные советники — жители города Москвы, принимающие добровольное участие в осуществлении общественного контроля, создании благоприятной среды проживания, повышении качества взаимодействия органов исполнительной власти города Москвы с населением города Москвы. С общественным советником орган исполнительной власти города Москвы заключает соглашение о взаимодействии.

12 марта 2014 года Президент РФ внес в Государственную Думу Законопроект об основах общественного контроля в Российской Федерации

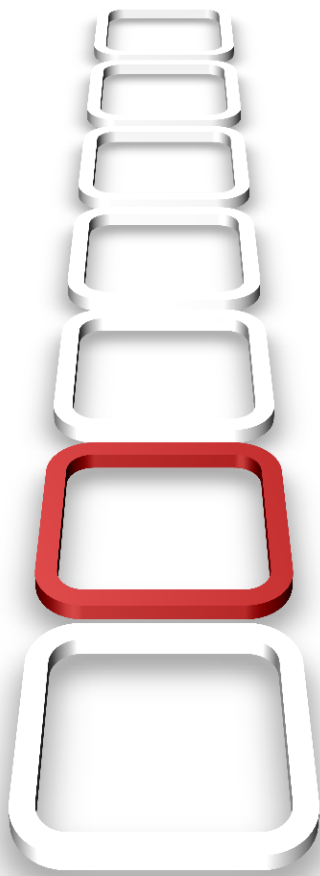


Под общественным контролем понимается деятельность субъектов общественного контроля, осуществляемая в **целях наблюдения за действиями** органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций, иных органов и организаций, осуществляющих в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия, а также **в целях общественной проверки, анализа и общественной оценки** издаваемых ими актов и принимаемых решений.

Основные цели:

- 1) обеспечение реализации и защиты прав человека;
- 2) обеспечение учета общественного мнения, предложений и рекомендаций граждан, НКО при принятии решений;
- 3) общественная оценка деятельности ОГВ, МСУ, государственных и муниципальных организаций в целях защиты прав и свобод человека, прав и законных интересов НКО

12 марта 2014 года Президент РФ внес в Государственную Думу Законопроект об основах общественного контроля в Российской Федерации



Формы общественного контроля

1. Общественный контроль осуществляется в форме
 - общественного мониторинга,
 - общественной проверки,
 - общественной экспертизы
 - и в иных формах, не противоречащих настоящему Федеральному закону,а также в таких формах взаимодействия институтов гражданского общества с государственными органами и органами местного самоуправления, как
 - общественные обсуждения,
 - общественные (публичные) слушания
 - и другие формы взаимодействия.
2. Общественный контроль может осуществляться одновременно в нескольких формах.

Общественный контроль: «дорожная карта»

Мероприятие	Срок
Принятие Федерального закона «Об основах общественного контроля в Российской Федерации» и законов по направлениям	2014
Принятие региональных законов «Об общественном контроле» субъектами Российской Федерации и НПА органов местного самоуправления	2014 - 2018
Создание в сети Интернет федеральной информационной системы (сайта) «Народный контроль»	2013
Создание федерального ресурсного центра общественного контроля	2013 - 2014
Создание региональных ресурсных центров общественного контроля	2014

Общественный контроль и другие формы общественных проверок и исследований

Общественный мониторинг

Мониторинг – это непрерывное (регулярное) наблюдение за объектом с целью сбора информации о нём.

Общественная экспертиза

- **Общественная экспертиза** применяется тогда, когда исследование объекта требует применения специальных знаний, специальных технологий получения информации и специальных методов анализа полученной информации.

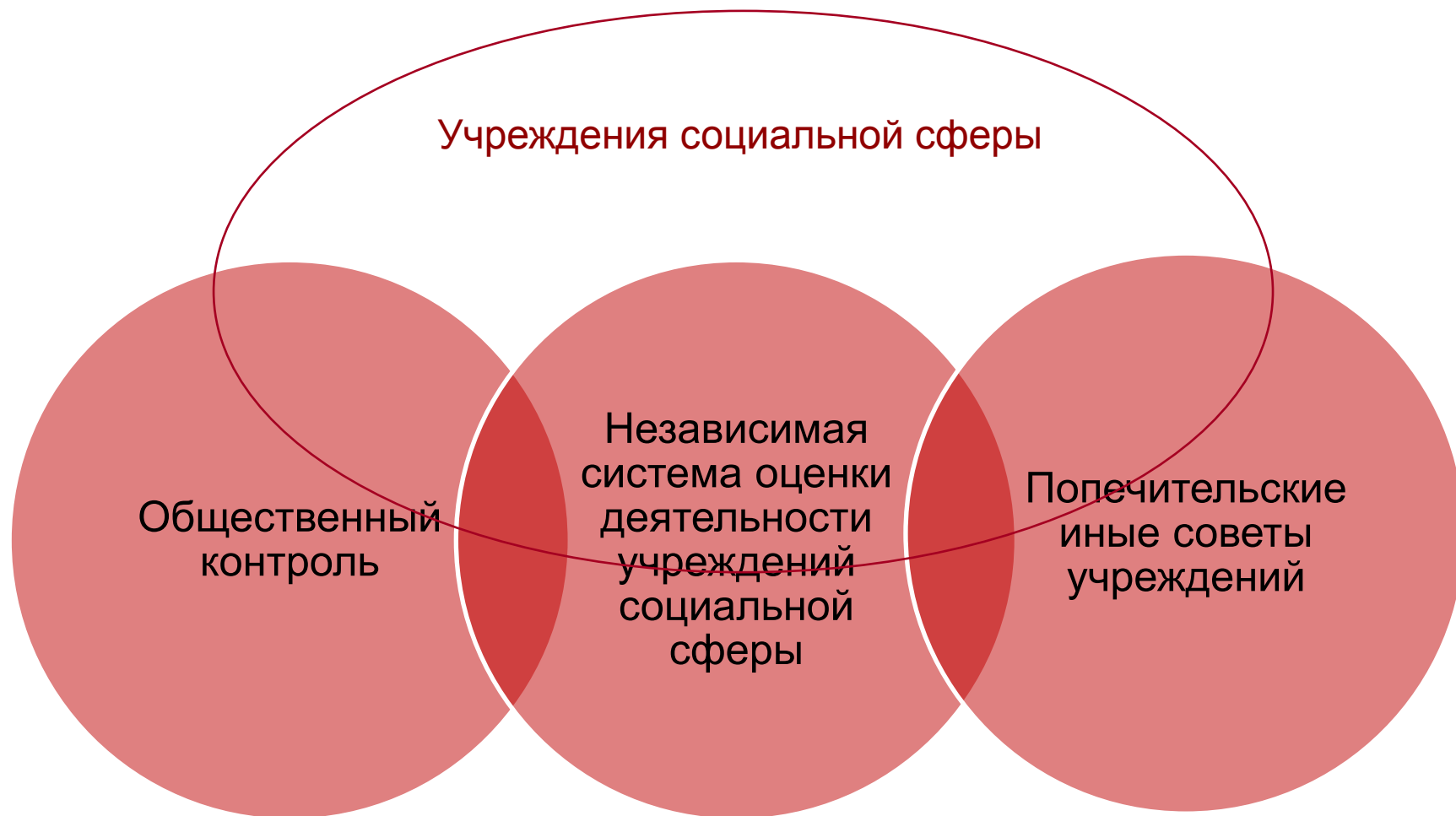
Общественное расследование

- **Общественное расследование** - сбор и анализ информации о конкретном факте грубого или массового нарушения прав и законных интересов граждан с целью найти и наказать виновных.

Контрольная закупка

- **Контрольная закупка** – один из методов общественного контроля и экспертизы. В случае с контролем наблюдение происходит за тем, как предоставляется услуга и за соответствием его видимого состояния избранным образцам.

Общественный контроль и независимая система оценки деятельности учреждений: параллельные процессы на одном поле



МЕХАНИЗМ РЕАЛИЗАЦИИ НЕЗАВИСИМОЙ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ

Государственные органы и органы местного самоуправления

Формируют общественные советы с участием представителей Общественной палаты РФ (региональных общественных палат), заинтересованных общественных организаций и профессиональных сообществ, экспертов.

Осуществляют организацию ежегодного проведения независимого социологического исследования с целью формирования рейтингов деятельности организаций.

Обеспечивают информационную открытость подведомственных организаций.

Проводят анализ результатов независимых рейтингов и разрабатывают направления улучшения качества услуг.

Общественные советы в соответствующей сфере деятельности

С учетом региональной специфики формируют предложения по:

- типам учреждений, включаемых в систему оценки качества;
- показателям оценки учреждений, периодичности и способам получения информации;
- порядку оценки качества работы организаций.

Взаимодействуют с рейтинговыми агентствами, независимыми социологическими организациями.

Проводят обсуждение результатов оценки и предложений по улучшению качества услуг.

Организации, оказывающие социальные услуги

Обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности.

Обеспечивают совместно с общественными организациями сбор информации по показателям установленным общественными советами.

Размещают в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы организации.

Обсуждают с попечительскими советами результаты оценки и разрабатывают меры по улучшению качества услуг

Граждане-потребители услуг, профессиональные эксперты

Участвуют в опросах и высказывают мнения о работе организаций и качестве предоставляемых услуг

Рейтинговые агентства, профессиональные сообщества, НКО, общественные организации, СМИ

определяют самостоятельно методику рейтингования на основе открытых источников информации о деятельности организации и мнения граждан о качестве услуг формируют и публикуют рейтинги деятельности организаций, оказывающих социальные услуги

Какие вопросы необходимо решить при формировании независимой системы оценки

1. Для каких целей вам необходима оценка, т.е. какие решения вы хотите принять на основе ее результатов? (конкретные рекомендации учреждениям или способ потребительского давления на руководителя учреждения)
2. Кто будет использовать информацию, полученную в ходе оценки (интерпретаторы, субъекты принятия решений,)? Н-р, клиенты, попечительский совет организации, управленческая команда организации, сотрудники, широкая общественность и т.д.
3. Выборка учреждений (типы учреждений, охват на 2013 год)
4. Какие характеристики работы учреждений необходимо оценить? Н-р, комфортность помещений, взаимодействие с персоналом, удобство записи и организации приема, информирование клиентов
5. Каковы будут источники информации? Н-р, сотрудники, клиенты, профессиональные сообщества, независимые эксперты, совместные группы
6. Периодичность и график сбора информации (повторяемость оценки)?
7. Какие способы сбора и обработки информации могут быть использованы? Н-р, анкеты или «опросники», интервью, обзор документации, наблюдение, фокусные группы клиентов и т.д.
8. К какому сроку информация должна быть получена (на 2013 год и в дальнейшем)?
9. Какими ресурсами вы обладаете для сбора, обработки этой информации?

Подходы к формированию критериев

Потребительская оценка

Подходы к формированию

- Собираем и оцениваем только ту информацию, которая может быть оценена простыми получателями услуг и доступна им
- Оцениваем только то, что относится к компетенции учреждения
- Выбираем наиболее важные и значимые для потребителей параметры
- Оцениваем необходимый минимум – то что реально, можно и нужно изменить
- Позволяют оценить процесс (н-р, процесс приема, информирования и т.п.) или уровень удовлетворенности (качеством (результатом) услуги, организацией процессов)
- сопоставимы с ведомственными показателями/ дополняют их/ автономны
- достаточны для разработки рекомендаций



Выбор критериев оценки

Оцениваем поликлиники

Спорт

Образование

Здравоохранение

Культура

Социальная защита

Качество информирования

- доступность информации об услугах и ценах,
- выполнение нормативных требований по закону,
- доступность справочных сведений, указателей

Уровень комфортности

- чистота,
- проветриваемость,
- места для сидения,
- туалеты,
- гардероб.

Качество организации основных процессов

- организация записи на прием, организации приема,
- соблюдение сроков предоставления услуги и времени ожидания
- Соблюдение приватности

Взаимодействие с персоналом

- вежливость и доброжелательность
- соблюдение прав
- Квалификация и компетентность.

Выбор критериев оценки

Оцениваем учреждения спорта

Спорт

Социальная
защита

Здравоохранение

Культура

Социальная защита

Доступность информации

- Перечень секций, стоимость услуг
- Расписание работы
- Квалификация тренера
- Порядок записи
- Наличие сайта

Удовлетворенность родителей

- Качеством
- Квалификацией тренера
- Взаимодействием с родителями и учет их мнения
- Условиями занятий

Безопасность

- Работа медицинского кабинета
- Безопасность пешеходного перехода
- Освещенность территории

Комфортность и материальная обеспеченность

- Туалеты, гардероб
- Душевая, раздевалки
- Наличие ремонта
- Наличие спортивного инвентаря

Выбор критериев оценки

Оцениваем интернаты для престарелых

Спорт

Социальная
защита

Здравоохранение

Культура

Социальная
защита

Вежливость персонала

- Вежливость администрацией, младшего персонала, врачей
- Учет мнения проживающих в решении бытовых вопросов

Соблюдение прав

- Право на общение
- Соблюдение приватности
- Свобода вероисповеданий
- Личная неприкосновенность

Качество организации основных процессов

- Организация питания
- Организация медицинского обслуживания
- Организация досуга
- Организация приема гостей

Условия проживания и комфорт

- Туалеты, гардероб
- Столовая, умывальники
- Библиотека, рекреация, актовый зал
- Температурный режим
- Наличие ремонта

Выбор критериев оценки

Оцениваем школы

Спорт

Образование

Здравоохранение

Культура

Социальная защита

Безопасность

- Безопасная дорога в школу
- Наличие охраны
- Продажа сигарет и алкоголя у школы

Соблюдение прав

- Предоставление бесплатных учебников
- Соблюдение приватности
- Предоставление информации по запросу

Качество организации основных процессов

- Организация питания
- Организация работы медкабинета
- Организация информирования
- Участие родителей, наличие управляющих советов, совета старшеклассников

Материально-техническая обеспеченность и комфорт

- Туалеты, гардероб
- Спортплощадки, спортзал, инвентарь
- Столовая, умывальники
- Библиотека, рекреация, актовый зал
- Учительские, классы

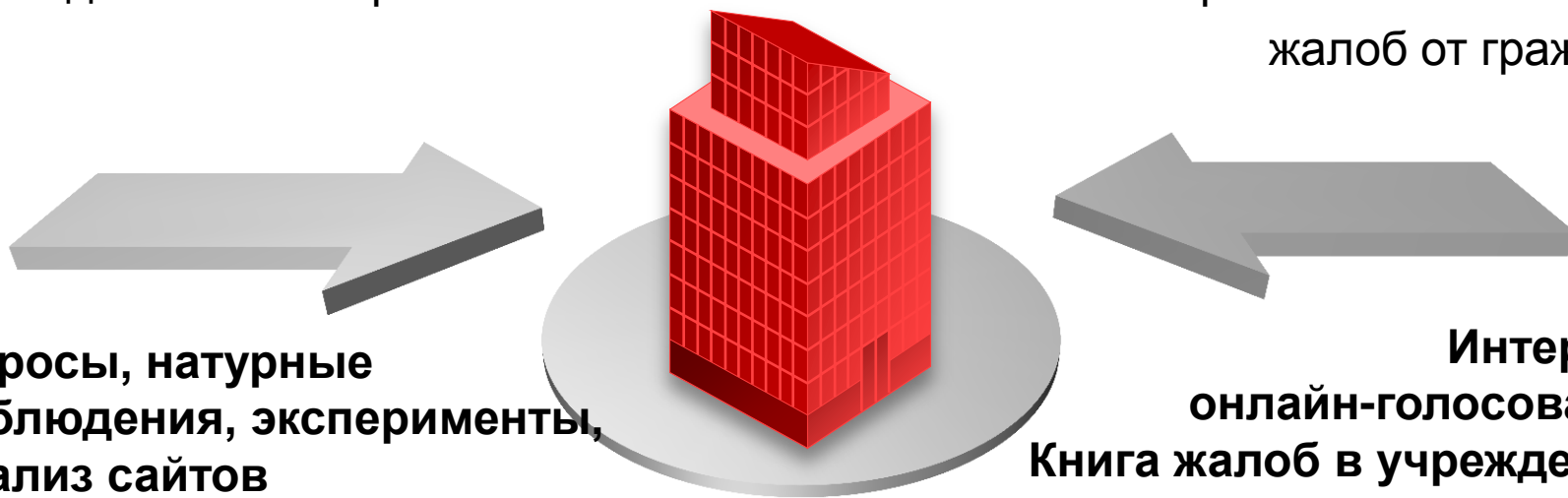
Источники информации

Для интересов независимой оценки может использоваться

Общественный совет

Проведение мониторингов

Организованный сбор
жалоб от граждан

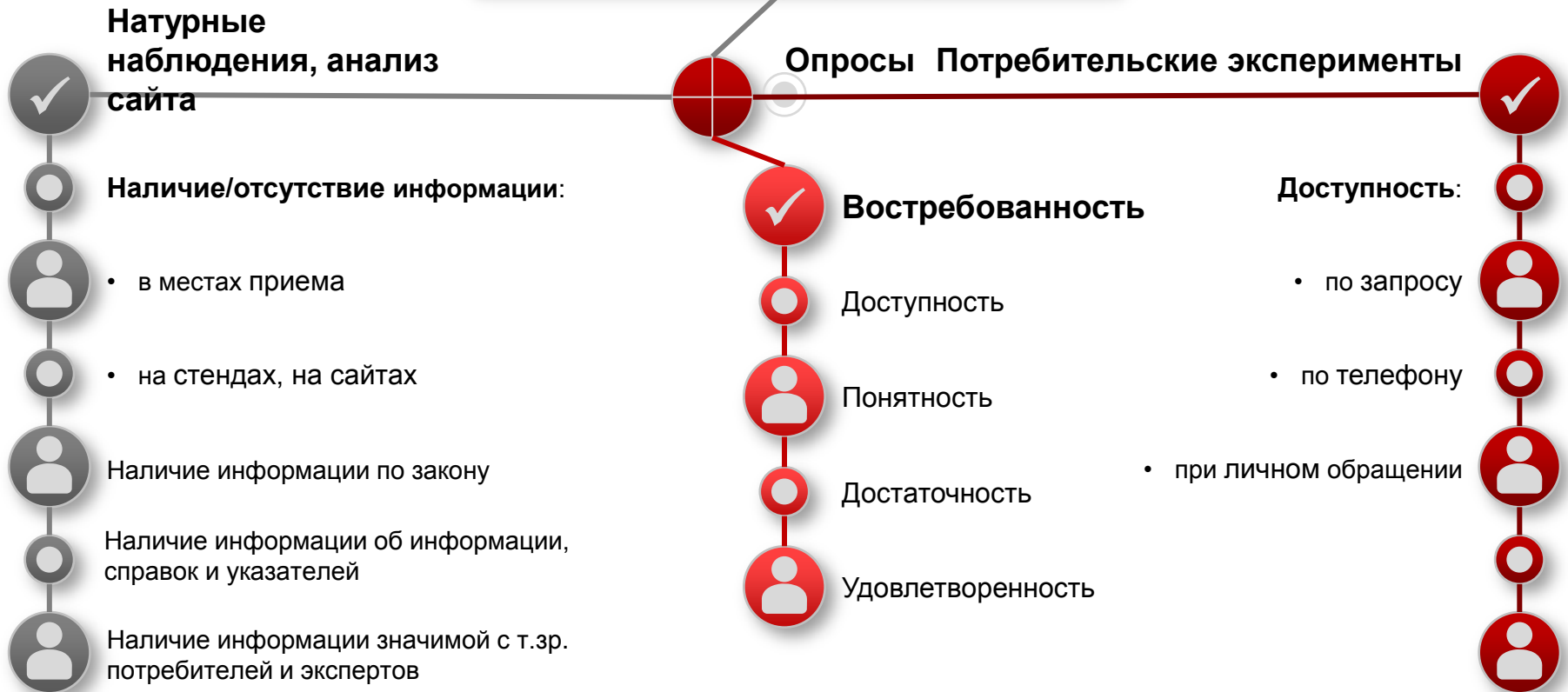


Заключения экспертов,
результаты общественного контроля, предложения
и рекомендации от общественных организаций,
социологические опросы, анализ документов

Группируем параметры

Каждый из блоков может оцениваться с помощью различных методов

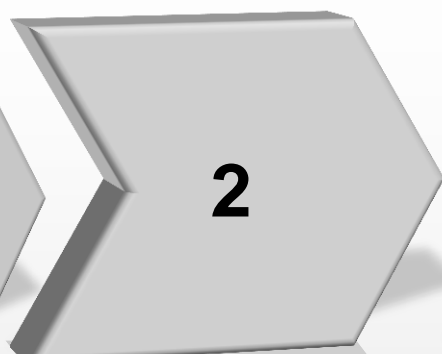
Качество информирования



Использование результатов независимой оценки

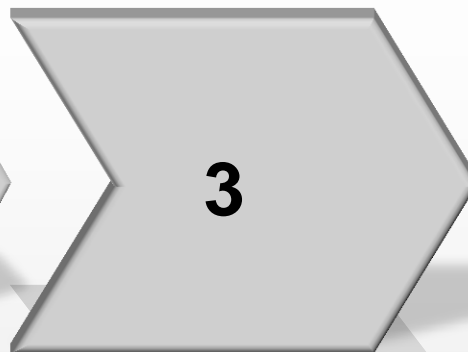
Принятие потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации для получения необходимой услуги

1



Установление диалога между организациями, оказывающими социальные услуги и гражданами - потребителями услуг

2



Разработка и реализация планов мероприятий по улучшению качества работы организаций

3



оценка деятельности руководителей организаций

4