



ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ ПРОГРАММЕ ПОДДЕРЖКИ СЕКТОРАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ В ОБЛАСТИ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ – КОМПОНЕНТ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ ТАДЖИКИСТАНУ

Патрик Донлан

6 декабря 2010г.

Проект реализуется консорциумом
Oxford Policy Management

ул. Алишера Навои 5/2
Душанбе, 734026, Таджикистан



EveryChild.

Проект финансируется Европейским
Союзом

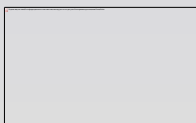
Делегация Европейского Союза в
Республике Таджикистан
ул. Советская 45, Душанбе, Таджикистан



ДОГОВОР И МОНИТОРИНГ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ТАДЖИКИСТАНЕ



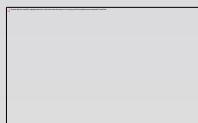
EveryChild.



Проект финансируется
Европейским Союзом

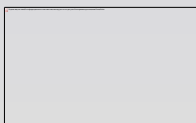
Предварительные условия успешного заключения договора

1. Предсказуемое и реальное финансирование
2. Честный и открытый конкурс
3. Установленные процедуры и созданные возможности для проведения мониторинга
4. Разработка дизайна договора



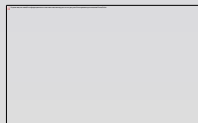
1. Предсказуемое и реальное финансирование

- Начальный опыт заключения договоров характеризовался недооценкой расходов на закупку услуг
- Опыт ежегодного заключения договора отрицательно сказывался на выполнение заказа
- Ежегодный цикл заключения договора оказался несоответствующим периодом, необходимым для привлечения потенциальных внешних поставщиков, которые готовы предоставлять услуги на более длительный срок
- Трехгодичные повторяющиеся договоры были приняты и предоставлялись в большинстве тендерных предложениях



2. Честный и открытый конкурс

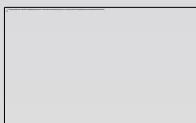
- Мероприятия связанные с проведением конкурса должны быть прозрачны для всех потенциальных поставщиков услуг.
- Конкурс повышает творческий потенциал и имеет тенденцию к снижению себестоимости предоставления услуг.
- Конкурс предоставляет механизм усовершенствования качества, путем улучшения спецификации услуг и соответствия требованиям минимальных стандартов, как основа к конкурентному процессу проведения тендера.



3. Установленные процедуры и созданные возможности для проведения мониторинга

Заказчики должны регулярно проводить мониторинг предоставления услуг, с целью :

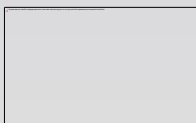
- обеспечения гарантии достижения технических требований относительно необходимых и согласованных стандартов,
- получения информации о развивающихся потребностях бенефициариев предоставляемых услуг.



4. Разработка дизайна договора

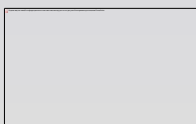
В договоре не должно оставаться места для ошибочной интерпретации, наоборот, он должен предоставлять гибкость поставщику, с которым подписан договор о достижении требований спецификации услуг и выполнения минимальных стандартов, содержащихся в нем. Любой договор можно структурировать, включая два основных элемента:

1. Основной договор
2. Приложения



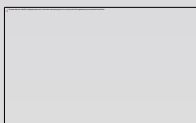
Договор устанавливает:

- точное определение предоставляемых услуг
- продолжительность контракта и предполагаемые интервалы пересмотра контракта, превышающего 12 месяцев
- приоритетные группы пользователей услугами среди населения, которым бы данные услуги принесли пользу
- определение географического района для предоставления данных услуг
- выполнение требований относительно количества пользователей услугами и своевременности реагирования
- четкую спецификацию (определение) прав и обязанностей обеих сторон договора, включая санкции для заказчика и поставщика услуг в случае отсутствия соответствия стандартам;



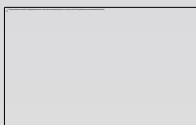
Договор устанавливает:

- Понимание ответственности при определении категории получателей услуг
- Прозрачность услуг, предоставляемых по договору
- Представленный поставщиком услуг отчет с ясно изложенной информацией
- Ясное изложение обязанностей по проведению мониторинга и инспекции относительно договора
- Процедуры по урегулированию споров, разногласий между заказчиками и поставщиками услуг
- Согласованный бюджет, график возврата и порядок осуществления платежей необходимые для поставщика услуг



Приложения, способствующие уточнению требований договора

- Детальная спецификация услуг, которая определяет соответствующее качество услуг, основанного на **выполнении минимальных стандартов качества**
- Четкие показатели, для проведения мониторинга над выполнением и предоставлением услуг
- Метод проведения мониторинга стандартов и инструкции по его использованию поставщиками услуг



Мониторинг – неотъемлемый элемент Регулятивной системы услуг

Мониторинг является методом обеспечения гарантии соответствия требованиям договора.

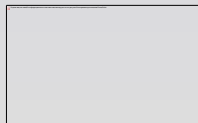
Его цель заключается в обеспечении качества и оказании содействия в реализации усовершенствованных услуг

Разработка процедуры проведения мониторинга

Мониторинг – неотъемлемый элемент Регулятивной системы услуг

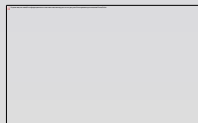
Договор - основа для мониторинга услуг

Это инструмент в руках заказчика для обеспечения провайдером соответствия со спецификацией услуг и выполнения требований относительно стандартов



Мониторинг – неотъемлемый элемент Регулятивной системы услуг

Мониторинг сфокусирован непосредственно на соответствии услуг с согласованными минимальными стандартами для данных услуг, он предоставляет важную информацию относительно качества и эффективности предоставляемых услуг, а также их ценности с точки зрения вкладываемых в них финансов



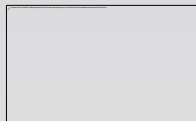
Мониторинг – неотъемлемый элемент Регулятивной системы услуг



Мониторинг – неотъемлемый элемент Регулятивной системы услуг

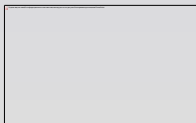
Основные виды мониторинга:

1. Мониторинг над соответствием услуг требованиям каждого стандарта (использование системы мониторинга стандартов)
2. Пересмотр деятельности (кабинетный анализ информации, предоставленной посредством системы мониторинга стандартов)
3. Инспекция (пересмотр, основанный на месте предоставления услуг и наблюдение за деятельностью).



Мониторинг – неотъемлемый элемент Регулятивной системы услуг

Мониторинг является методом, обеспечивающим соответствие требованиям. Его цель состоит в том, чтобы поддержать и поощрить усовершенствование деятельности. Мониторинг также помогает удостовериться в том, что услуги соответствуют требованиям пользователей услугами и достигают положительных результатов. Разработаны процедуры проведения мониторинга и, в настоящее время, пилотируются, в соответствии с услугами.



Мониторинг – неотъемлемый элемент Регулятивной системы услуг

Информация, запрошенная у поставщиков услуг для проведения мониторинга, будет носить, в основном, количественный характер. Тем не менее, важно, сосредоточить внимание на информации, которая является наиболее полезной для принятия решения. Простые данные, показывающие процент соответствия с согласованными минимальными стандартами могли бы оказаться наиболее полезными в определении, где и каким образом будет осуществляться проведение будущей инспекции.

