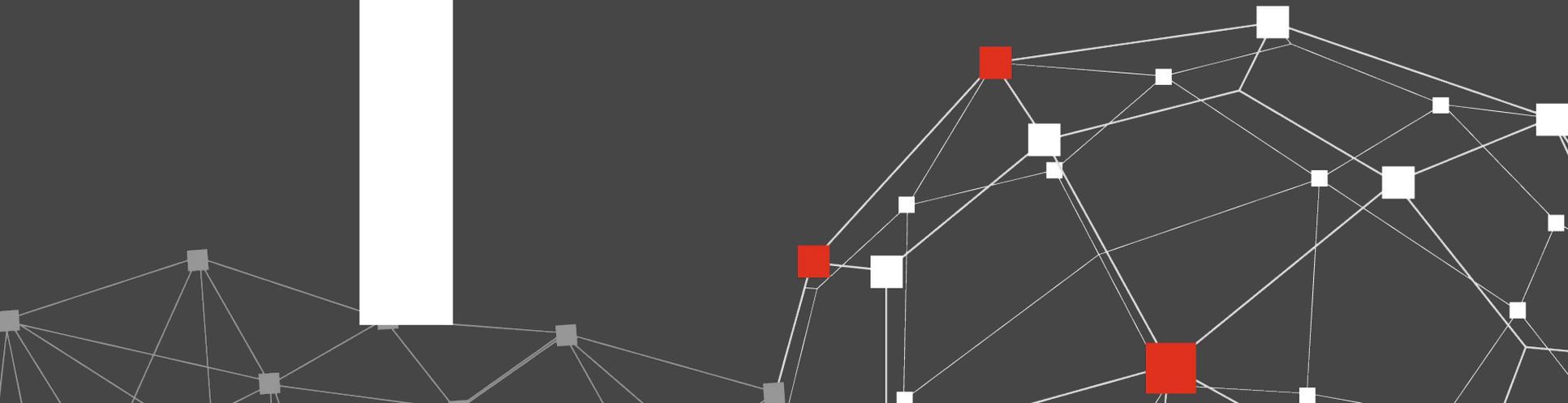


Анализ и рекомендации по улучшению государственной услуги по регистрации детей в дошкольные образовательные учреждения

Проект: Совершенствование предоставления государственных услуг и повышения уровня управления в сельских районах Узбекистана

1

Характеристика услуги



Информационная основа для проведения анализа государственных услуг

Для проведения анализа бизнес-процессов 3 государственных услуг, были собраны различные виды данных, отражающие текущее состояние объектов исследования. В частности, во время визитов были опрошены 17 сотрудников центра государственных услуг в пяти пилотных районах и 15 сотрудников районных отделений МДО. Интервью проводились с начальниками и специалистами ЦГУ, специалистами районных отделений ВДО. В анонимных онлайн опросах участвовали всего 32 респондентов. Также были опрошены порядка 17 случайных жителей 5-и районов, пользующиеся услугами ЦГУ.



Информационный запрос

Информационный запрос разработан на базе референтных моделей APQC City Government.



Онлайн опросник

Был проведен опросник через онлайн платформу Qualtrix. Опросник состоял из двух частей: для пользователей услуг и для сотрудников областных управлений и районных отделений МДО. В общей сложности было опрошено 32 человек.



Интервью лицом к лицу

Было проведено около 20 интервью с сотрудниками областных управлений АГУ, ЦГУ, областных и районных подразделений МДО в 5 пилотных районах. Суммарное время интервью составило 20+ часов.



Общение через телефон и видеосвязь

Проведено 15+ телефонных и видеозвонков. Получено 229 ответов на опросники.

Анализ нормативно-правовых актов (НПА):

В качестве составной части реинжиниринга бизнес-процессов было проведено изучение законодательства, регулирующего предоставления услуг и действия вовлеченных государственных организаций. Такое исследование было подкреплено путем получения обратной связи и отзывов. В отчете содержатся рекомендации для государственных органов по вопросам изменения законодательства и бизнес-процессов, а также улучшения качества предоставляемых государственных услуг.

Референтные модели APQC

Референтные модели, разработанные Американским центром производительности и качества (American Productivity & Quality Center, APQC), широко используются в международной практике для функционального анализа и реинжиниринга бизнес процессов. APQC был основан в США в 1977 г. для повышения конкурентоспособности американских компаний. Сейчас в APQC входят более 500 компаний по всему миру. APQC концентрирует передовой опыт и знания в сфере стратегического управления в различных отраслях

Статистика государственных услуг по устройству ребенка в государственные ДОО

Среди всех 3-х государственных услуг, рассмотренных нами в рамках данного анализа (перевод жилого помещения в категорию нежилого, устройство ребенка в дошкольное образовательное учреждение и получение разрешения на подключение к водообеспечению), регистрация по устройству ребенка в государственные ДОО является самой востребованной: в общей сложности было подано 882,916 заявлений через Агентство государственных услуг с 2018 года, когда Постановлением Кабинета Министров от 28.03.2018 г. № 244 был утвержден Административный регламент оказания государственных услуг по приему детей в государственные ДОО.

Название услуги	Всего заявок	Новые заявки	Возвращённые заявки	Заявки в процессе обработки	Завершённые заявки	Отклонённые заявки	Аннулированные заявки
Подача заявления на устройство ребёнка в дошкольное образовательное учреждение	882,916	0	0	393,017	384,771	56,629	48,499

Источник: <https://davxizmat.uz/ru/process>

Статистика услуги по регистрацию ребенка в государственное дошкольное образовательное учреждение (с 1 января по 19 октября 2020 г.)

Статистика услуги в 5 пилотных районах показывает, что в целом данная услуга является одной из самых востребованных. Это несмотря на то, что во время пандемии Ковид-19 все государственные ДООУ были закрыты, поэтому данная услуга не оказывалась с марта по сентябрь 2020 г. Проведенные интервью на местах показали, что устройство детей в государственные ДООУ имеет явно сезонный характер. Наибольшее количество заявок подается в летние месяцы, но в остальные периоды года также заявки регулярно подаются. Этим объясняется сравнительно большое количество заявлений в процессе обработки. Сариасийский район Сурхандарьинской области выделяется количеством заявлений, превышающим более чем 2 раза количество заявлений в любом другом пилотном районе. Анализ также показал, что основная часть отклоненных заявлений в основном происходит вследствие технических причин, таких как ошибки при заполнении заявлений.

Район / город	Всего заявок	Новые заявки	Возвращённые заявки	Заявки в процессе обработки	Завершённые заявки	Отклонённые заявки	Аннулированные заявки
Бахмалский р-н	807	0	0	286	508	11	2
Хавастский р-н	618	0	0	198	366	46	8
Г. Нурафшон	785	0	0	601	138	20	26
Сариасийский р-н	1646	0	0	1026	439	27	154
Дехканабадский р-н	673	0	0	231	396	27	19

Нормативно-правовая база услуги

Нормативно-правовая база услуги состоит из Закона “О дошкольном образовании” и Постановления Кабинета Министров №244 от 28.03.2018 “Об утверждении административного регламента оказания гос. услуг по приему детей в гос. ДОУ”

Закон Р.У. “О дошкольном образовании и воспитании”

ДОУ общего типа

Прием детей осуществляется в порядке, определяемом Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

Многопрофильные специализированные ДОУ и группы комбинированного типа

Прием детей с физическими и психическими нарушениями в развитии гос. ДОО осуществляется на основании заключения медико-психолого-педагогической комиссии при МДО РУз., управлений ДО областей и Главного управления ДО г. Ташкент с согласия законных представителей ребенка.

Негосударственные ДОУ на основе ГЧП в рамках квоты

Прием и выбытие детей осуществляется в соответствии с уставом негосударственного ДОУ.

Постановление Кабинета Министров “Об утверждении административного регламента оказания гос. услуг по приему детей в гос. ДОУ”

Физические лица для получения гос. услуг по приему детей в государственные ДОУ обращаются исключительно через ЦГУ или ЕПИГУ.

Основанием для отказа в выдаче направления и уведомления является наличие в анкете, представленной заявителем, недостоверных или искаженных сведений, в том числе несоответствие сведений, указанных в ней.

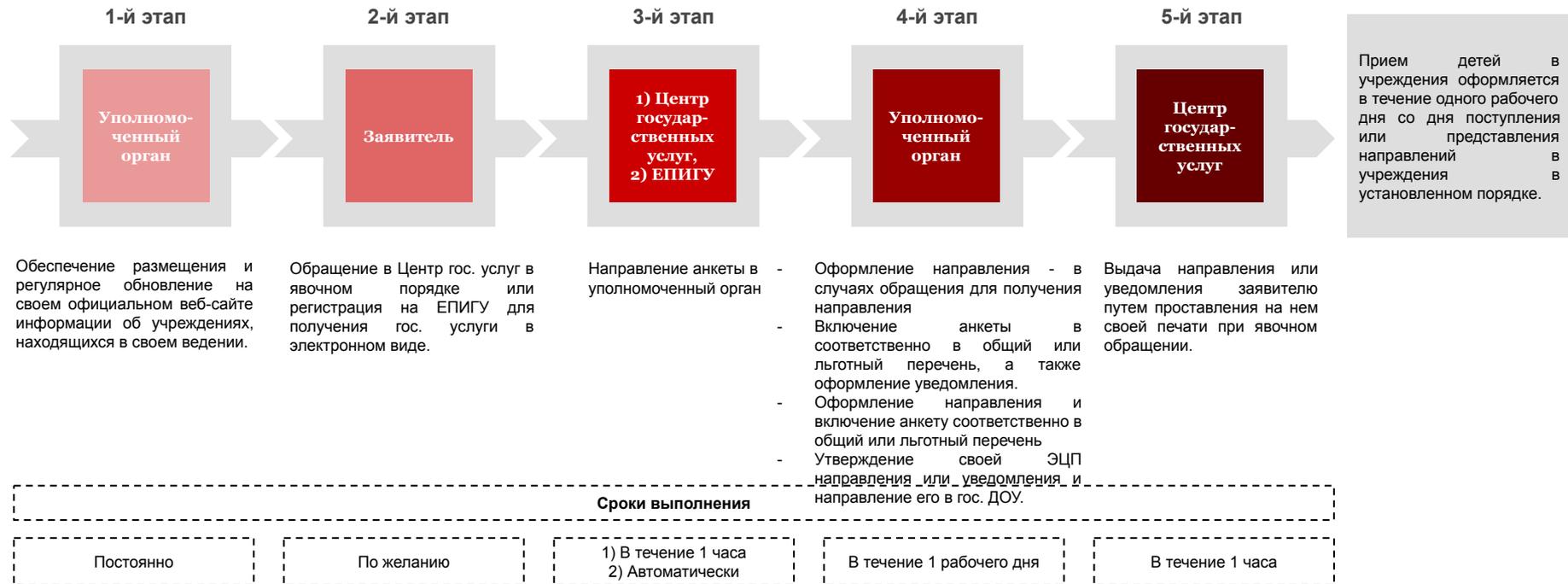
Прием детей в учреждения оформляется в течение одного рабочего со дня поступления или представления направлений в учреждения в установленном порядке.

Если заявитель не оформил прием детей в учреждение в течение 15 дней после получения направления, направление считается недействительным.

Алгоритм регистрации детей дошкольного возраста в государственные ДОУ

1 апреля 2018 года утвержден и введен в действие административный регламент оказания государственных услуг по приему детей в государственные дошкольные образовательные учреждения

Схема осуществления работ по приему детей в государственные дошкольные образовательные учреждения



Прием детей в учреждения оформляется в течение одного рабочего дня со дня поступления или представления направлений в учреждения в установленном порядке.

Обеспечение размещения и регулярное обновление на своем официальном веб-сайте информации об учреждениях, находящихся в своем ведении.

Обращение в Центр гос. услуг в явочном порядке или регистрация на ЕПИГУ для получения гос. услуги в электронном виде.

Направление анкеты в уполномоченный орган

- Оформление направления в случаях обращения для получения направления
- Включение анкеты в соответствии в общий или льготный перечень, а также оформление уведомления.
- Оформление направления и включение анкету соответственно в общий или льготный перечень
- Утверждение своей ЭЦП направления или уведомления и направление его в гос. ДОУ.

Выдача направления или уведомления заявителю путем проставления на нем своей печати при явочном обращении.

Источник: Постановление Кабинета Министров РУз №244 от 28.03.2018

Категория детей, имеющих льготу по первоочередному принятию в государственные ДОУ

В соответствии с Административным регламентом оказания государственных услуг по приему детей в государственные дошкольные образовательные учреждения, вступившего с 1 апреля 2018 года, дети следующих категорий граждан принимаются в государственные ДОУ (за исключением государственных специализированных ДОУ, в первоочередном порядке по отношению к анкетам, включенным в общий перечень)

Дети лиц с ограниченными возможностями (таких людей более 780 тысяч в Узбекистане)

Дети, переводящиеся из других учреждений

Дети-сироты или дети, оставшиеся без попечения родителей

Дети, чьи братья или сестры входят в число воспитанников учреждения

Категории льготников

Дети студентов и педагогов (в Узбекистане более 0.8 млн студентов и педагогов)

Дети семей, имеющих трех или более детей (около 1.7 млн семей в Узбекистане имеют 3 и более детей)

Дети военнослужащих и сотрудников правоохранительных органов (генеральная прокуратура, национальная гвардия, служба государственной безопасности, министерство внутренних дел), таких семей около 0.2 миллиона

Комментарии

В общей сложности, количество семей, подпадающих под льготный перечень, составляет порядка 3.3 млн (или более 40% всех семей в стране). Такое значительное количество семей, подпадающих под льготный перечень, делает систему записи и ожидания в престижные государственные ДОУ бессмысленным. Требуется кардинальное сокращение льготников и реформа системы постановки на очередь в государственные ДОУ. Информация о наличии у заявителей преимущественного права в соответствии с настоящим пунктом указывается в анкете. При этом выданные направления являются основаниями для приема детей в учреждения в случаях представления оригиналов подтверждающих документов в учреждения.

Рекомендации

Рекомендуется исключить следующие категории из перечня льготников:

- Дети семей, имеющих трех или более детей;
- Дети студентов и педагогов;
- Дети, переводящиеся из других учреждений
- Дети военнослужащих и сотрудников правоохранительных органов за исключением заявителей этой категории, которые сменили место постоянного жительства не более 6 месяцев назад

При этом, рекомендуется добавить следующую категорию:

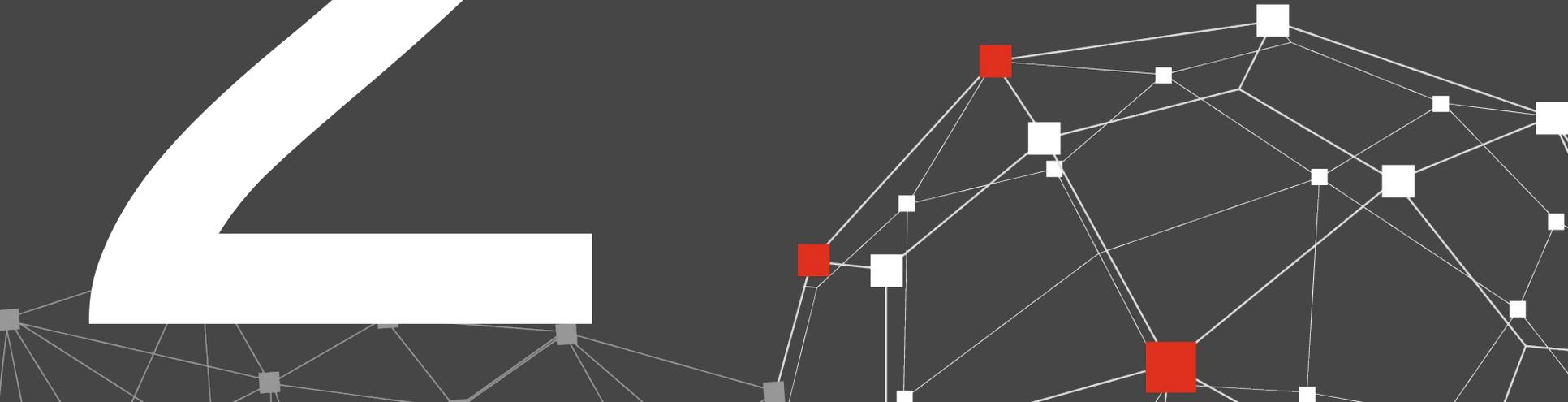
- Дети воспитателей и обслуживающего персонала дошкольного образовательного учреждения, в котором они работают

Наличие коррупционных рисков в системе ДО



2

Фактическое оказание
услуги: преимущества,
недостатки и
рекомендации по ее
улучшению

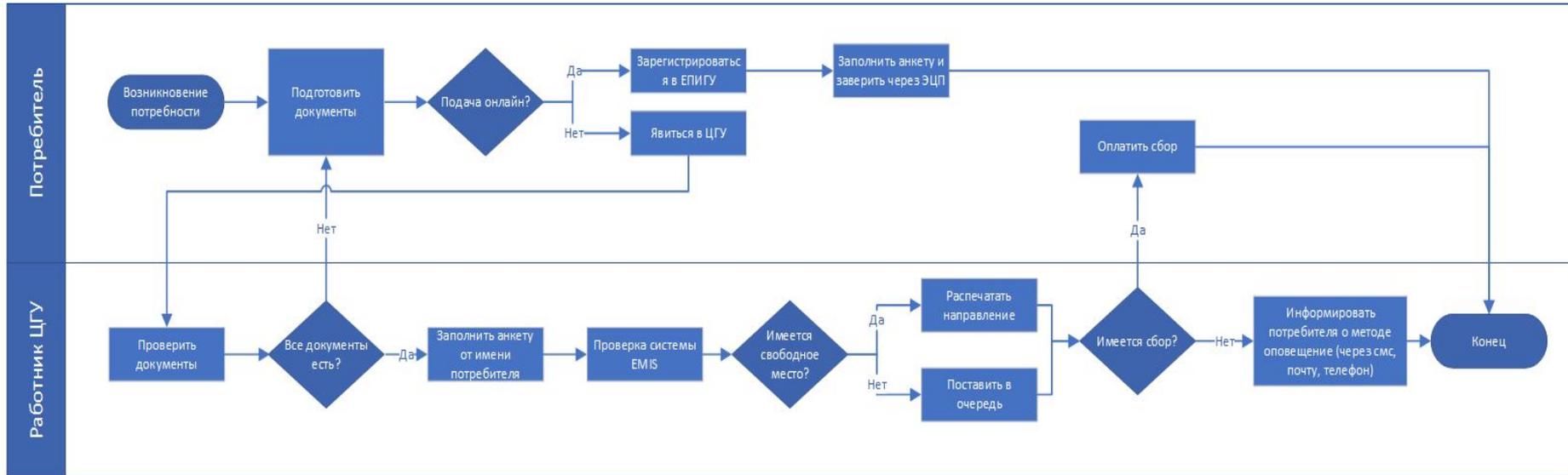


Процесс регистрации детей в государственные ДОУ

В целях проведения качественного анализа бизнес-процессов по оказанию услуги по приему детей в государственные ДОУ, а также чтобы лучше понять текущие проблемы в рамках проекта, наша команда посетила пилотные регионы для проведения интервью с сотрудниками центров государственных услуг.

Регистрацию детей в государственные ДОУ можно оформлять двумя способами: а) онлайн через веб сайт Единого Портала Интерактивных Государственных Услуг (ЕПИГУ); б) в Центрах Государственных Услуг.

В соответствии с Административным Регламентом оказания государственных услуг по приему детей в государственные дошкольные образовательные учреждения, процесс регистрация детей выглядит следующим образом:



Процесс регистрации детей в ДОО в ЕС

Мы изучили опыт процесса регистрации детей в ДОО в некоторых странах Европейского Союза, в частности Ирландии, Германии и Швеции. Отличительной особенностью процесса подачи заявления в странах ЕС является то, что все действия можно предпринять не выходя из дома.

Согласно руководству по подаче заявления, процесс регистрации детей в ДОО в ЕС кардинально не отличается от процесса в Республике Узбекистан и выглядит следующим образом:

1

Подготовка документов

- Заполнение онлайн анкеты через сервисы схожие с ЕПИГУ или посредством оффлайн обращения
- В Швеции форма может быть заполнена на компьютере, но должна быть распечатана, подписана и отправлена по почте



2

Выбор ДОО

- Выбор до 3 ДОО в Ирландии
- Желаемое ДОО не должно лишить другого ребенка права ходить в ДОО рядом с домом, однако всем детям гарантируется место в ДОО в пределах от 2 до 5 км от дома, в зависимости от возраста



3

Оплата сбора

- В случае если представитель ребенка имеет низкий доход и не могут позволить себе сборы ДОО, им необходимо собрать справку о подтверждении дохода, письмо-подтверждение от ДОО, которого вы нашли, и оценка стоимости посещения ДОО



Преимущества существующей системы

Существующий процесс регистрации в государственные ДОУ имеет очевидные преимущества, среди которых выделяются следующие:

Принцип	Преимущество	Пояснение
Принцип единого окна	У заявителей есть выбор подачи заявки онлайн или оффлайн. В случае подачи заявки онлайн в государственные ДОУ, единым виртуальным окном становится портал ЕПИГУ. Если пользователь не подает заявку онлайн в государственные ДОУ, в качестве единого окна выступает ЦГУ.	Нет необходимости посещать и подавать документы в само ДОУ или районное (городское) отделение МДО как раньше. Также, предоставление этой услуги однозначно снижает коррупциогенные риски при приеме детей в ДОУ. .
Запрос минимального количества документов	Минимум документов, которые обязан предоставить пользователь госуслуги.	Требуется только 2 документа: паспорт ребенка и его представителя. Не требуется свидетельство о регистрации по месту жительства, однако пользователь госуслуги обязан выбрать ДОУ по месту жительства.
Прозрачность и возможность проверки наполненности государственных ДОУ	Проверка государственных дошкольных учреждений, имеющих свободные места	Функционал ЕПИГУ позволяет пользователям госуслуг проверить заполненность групп или свободные места, что делает этот процесс прозрачнее. Однако информация может не обновляться регулярно..

Проблемы и рекомендации касательно подачи заявки в государственные ДОУ через ЕПИГУ (1/2)

Однако несмотря на то, что текущий процесс регистрации в государственные ДОУ был разработан относительно недавно и без существенных изъянов, пользователи госуслуг встречаются с систематическими неудобствами во время регистрации через ЕПИГУ:

Проблема	Суть проблемы	Рекомендации
Выбор ДОУ	<p>В заявлении можно указать только одно ДОУ, предположительно куда ребенку удобнее ходить. В случае, если ребенок не сможет устроиться в единственный ДОУ, указанный в первоначальной заявке, теряются месяцы и годы для развития ребенка.</p> <p>Система не предполагает альтернативных выборов во время первой заявки. Для добавления альтернативных ДОУ, требуется заново повторить операцию, чего получатель госуслуги может не знать.</p>	<p>Рекомендуется добавить функционал на портале ЕПИГУ по выбору альтернативных ДОУ при первой регистрации ребенка.</p> <p>Во многих странах (например, в Швеции и России) родителям или опекунам предоставляется возможность зарегистрироваться до 3-х ДОУ, что позволяет легче устроить ребенка.</p>
Выбор группы по возрасту, а не по дате рождения	<p>Многие заявители делают ошибки при выборе возрастной группы ребенка. Путаница возникает из-за необходимости определения детей в возрастные группы (младшие группы - от 3 до 4 лет, средние группы - от 4 до 5 лет и старшие группы - от 5 до 7 лет), которые пересекаются. Например, ребенок, которому исполнился 4 года может быть определен как в младшую, так и среднюю группу. Таким образом, отсутствуют четкие указания по разграничению возрастных категорий детей дошкольного возраста.</p> <p>Неправильный выбор возрастных групп при регистрации ребенка влечет за собой потерянное время и недовольство заявителями услугой.</p>	<p>Рекомендуется разработать четкие возрастные границы для возрастных групп (например, определить младшую возрастную группу как детей родившихся между 1 сентября 2016 года и 31 августа 2017 года и так далее) и отображать доступные группы на основе года рождения детей, а не текущего возраста воспитанников.</p> <p>Это в свою очередь может избавить от необходимости выбирать возрастную группу пользователям госуслуги, так как система может автоматически подобрать соответствующую группу на основании года рождения ребенка.</p>

Проблемы и рекомендации касательно подачи заявки в государственные ДОУ через ЕПИГУ (2/2)

Проблема	Суть проблемы	Рекомендации
Отсутствие опции подачи заявки онлайн в инклюзивные группы и специализированные ДОУ	Необходимо создать возможность подачи заявки родителям детей с особыми потребностями онлайн без посещения государственных органов. Необходимость проведения очной встречи со специальной комиссией не должна исключить заявителей пользоваться государственной услугой онлайн или оффлайн по своему выбору.	Рекомендуется создать возможность подачи заявки через систему ЕПИГУ родителям или опекунам детей с особыми потребностями и автоматизировать процесс записи на встречу со специальной комиссией для удобства пользователей госуслуги. Пользователей госуслуги могут также заранее уведомить о документах, с которыми необходимо явиться и о других нюансах встречи.
Несвоевременное обновление укомплектованности групп в ДОУ	Заведующие ДОУ не всегда в срок обновляют и передают информацию касательно наполненности групп.	Рекомендуется автоматизировать процесс, который будет автоматически обновлять наполненность групп при уходе детей из ДОУ.
Отсутствие прозрачности в мониторинге очереди	Заявитель не имеет возможность проверить или поставить в очередь ребенка в ДОУ	Рекомендуется увеличить прозрачность оказания государственных услуг путем цифровизации. То есть, рекомендуется внедрение онлайн системы. Такую систему можно разработать и внедрить на платформе мобильного приложения или на основе “Телеграм Бот”, которые позволяют эффективно мониторить очередь ребенка.
Процесс своевременного оповещения заявителей требует совершенствования	Налажено отправление смс-сообщения непосредственно заявителю, но такое оповещение не предусмотрено для сотрудников ЦГУ, которые заполнили заявку. Также, для проверки очереди заявителя, необходимо вводить серию и номер свидетельства о рождении ребенка, что создает дополнительные трудности при проверке порядка очередности	Предлагается предусмотреть возможность отправки смс-сообщений и сотруднику ЦГУ, что уменьшает риск не оповещения родителей детей. Также предлагается упростить вход в систему с целью получения информации по сдвигу очереди. Необходимо внедрить порядок автоматического аннулирования направления в ДОУ, если родители не воспользовались им на протяжении определенного времени, скажем, 15 дней со дня выдачи направления и автоматически возвращать такие места в разряд вакансий.

Проблемы и рекомендации касательно подачи заявки в государственные ДОУ через ЦГУ

Проблема	Суть проблемы	Рекомендации
Ручное введение данных детей в систему	Личные данные детей, родившихся до 2017 года, набираются от руки при регистрации в ДОУ. Следовательно, заявки время от времени заполняются с ошибками, связанными со спецификой узбекского алфавита. Неэффективный и времязатратный процесс оказания гос услуг.	Рекомендуется обязательная перепроверка введенных личных данных с представителями ребенка, а то есть с заинтересованной стороной. Автоматизировать процесс заполнения. Эта проблема должна стать менее острой со временем, так как дети родившиеся до 2017 года пойдут в школу, а данные тех, кто родился позже 2017, уже есть в системе.
Проблемы с SMS / телефонным оповещением	Ввиду систематических сбоев посредством SMS / телефонного оповещения, сотрудники ЦГУ вынуждены отвлекаться на совершение звонка получателям госуслуг. Существует вероятность, что получатель не поднимет трубку и сотрудник ЦГУ может не повторить звонок.	Рекомендуется провести технический аудит и удостовериться в бесперебойности связей коммуникации. Также рекомендуется использование почтового сервиса для решения проблемы. Игнорирование этой проблемы грозит затяжным предоставлением госуслуг, а в некоторых случаях и вовсе не завершением отдельных запросов.
Требование, что только родители или опекуны детей могут подавать заявление	Для родителей или опекунов, которые работают в дневное время, сталкиваются с трудностями при посещении ЦГУ для получения направления в ДОУ или постановки ребенка в очередь.	Рекомендуется предоставлять право дедушкам или бабушкам подавать заявление через ЦГУ.
Проблемы с поиском статуса очереди	При возникновении необходимости проверить очередь ребенка в ДОУ, сотрудник ЦГУ вынужден вручную проверить лог-файл, и найти заявку, которая была заполнена в день регистрации. Это занимает продолжительное время, так как с момента регистрации обычно проходит несколько недель, а то и месяцев.	В целях экономии времени как и сотрудников ЦГУ, так и пользователей госуслуг, рекомендуется внедрить систему поиска в лог-файле для удобного и быстрого реагирования на похожие просьбы.
Проблемы со системой EMIS	Частые проблемы со системой EMIS в районных отделениях МДО (частые зависания, выдача ошибок, нечастые обновления и отсутствие оперативного устранения неполадок)	Рекомендуется провести инвентаризацию всех проблем системы EMIS и разработать новую, улучшенную версию системы. Предусмотреть выдачу доступа к системе всех ДОУ - как государственных, так и негосударственных.

Права и обязанности частного и государственного партнеров при реализации проекта ГЧП (1/2)

Обязанности частного партнера при заключении соглашения о ГЧП

Частный партнер вправе:

- получать и использовать на безвозмездной основе земельные участки, пустующие помещения, а также неиспользуемые помещения или корпуса недоукомплектованных гос. ДООУ на срок действия соглашения;
- получать материально-техническое и методическое обеспечение;
- получать льготные кредиты на приобретение, реконструкцию зданий и сооружений, закупку современного учебного оборудования и средств обучения.

Частный партнер обязан:

- сохранять профиль деятельности объекта в течение всего срока действия соглашения;
- соблюдать санитарные правила, нормы и гигиенические нормативы в негос. ДООУ;
- создавать благоприятные условия, обеспечивающие высокое качество воспитания и обучения;
- принимать меры по повышению эффективности и результативности образовательного процесса;
- обеспечивать полное или частичное финансирование, эксплуатацию, техническое обслуживание, а также проектирование, строительство, реконструкцию, ремонт, модернизацию объекта.

При реализации проекта частный партнер дополнительно обязуется:

- обучать детей из семей, нуждающихся социальной поддержке, в количестве **35%** от общего числа воспитанников, с установлением для них льготных размеров родительской платы (в размерах не превышающих установленные для гос. ДООУ в данной местности) в течение не менее 30 лет.

Согласно постановлению Президента Республики Узбекистан от 5 апреля 2018 года № ПП-3651

Анализ дошкольных образовательных учреждений
PwC

Соглашение вступает в силу со дня получения лицензии частным партнером

Частный партнер



Государственный партнер

Дополнительно имеет право

- оказывать дополнительные услуги
- получать прибыль
- получать субсидии из госбюджета РУ в размере до 50% от суммы расходов на одного воспитанника государственного ДООУ
- получать дополнительные бюджетные субсидии в виде покрытия затрат на расходы по заработной плате руководителей, методистов, воспитателей, дефектологов, психологов, музыкальных работников ДООУ на условиях, установленных для гос. ДООУ.

Обязанности государственного партнера при заключении соглашения о ГЧП

Государственный партнер вправе:

- получать на ежеквартальной основе от частного партнера отчет о ходе исполнения условий соглашения;
- осуществлять мониторинг хода выполнения условий соглашения и оценку реализации проектов ГЧП;
- требовать возмещения убытков по объекту, возникших по вине частного партнера;
- участвовать в финансировании реализации проекта государственно-частного партнерства.

Государственный партнер обязан:

- предоставить частному партнеру на безвозмездной основе объект в сроки, порядке и на условиях, определенных соглашением;
- содействовать в получении частным партнером льготных кредитов, при условии недостаточности финансовых средств;
- содействовать в обеспечении всей необходимой внешней инженерно-коммуникационной инфраструктурой (электрической энергией, газоснабжением, водоснабжением, канализацией, автомобильными дорогами и другими);
- оказывать при необходимости методическую и консультативную помощь в сфере дошкольного образования.

Права и обязанности частного и государственного партнеров при реализации проекта семейных ДОУ на основе ГЧП (2/2)

Обязанности частного партнера при заключении соглашения о ГЧП

Частный партнер вправе:

- получать и использовать на безвозмездной основе земельные участки, пустующие помещения, а также неиспользуемые помещения или корпуса недоукомплектованных гос. ДОУ на срок действия соглашения;
- получать материально-техническое и методическое обеспечение;
- получать льготные кредиты на приобретение, реконструкцию зданий и сооружений, закупку современного учебного оборудования и средств обучения.

Частный партнер обязан:

- сохранять профиль деятельности объекта в течение всего срока действия соглашения;
- соблюдать санитарные правила, нормы и гигиенические нормативы в негос. ДОУ;
- создавать благоприятные условия, обеспечивающие высокое качество воспитания и обучения;
- принимать меры по повышению эффективности и результативности образовательного процесса;
- обучать детей из семей, нуждающихся социальной поддержке, в количестве **70%** от общего числа воспитанников, с установлением для них льготных размеров родительской платы (в размерах не превышающих установленные для гос. ДОУ в данной местности) в течение не менее 3 лет;
- гарантировать соответствующий уход и создание оптимальных условий для содержания детей в соответствии с государственными требованиями;
- не отказывать без существенных оснований в приеме ребенка, направленного районным отделом ДО.

Дополнительно имеет право:

Соглашение вступает в силу со дня получения частным партнером разрешения, выдаваемого хокимиятом района (города), в порядке, установленном законодательством

Частный партнер

Соглашение о ГЧП

Государственный партнер

оказывать дополнительные услуги

дополнительно стимулировать работу воспитателя и его помощника, за счет средств поступивших от оказания услуг

получать прибыль

Семейные ДОУ на основе ГЧП предусматривают воспитание до 25 детей дошкольного возраста.

Обязанности государственного партнера при заключении соглашения о ГЧП

Государственный партнер вправе:

- получать на ежеквартальной основе от частного партнера отчет о ходе исполнения условий соглашения;
- осуществлять мониторинг хода выполнения условий соглашения и оценку реализации проектов ГЧП;
- требовать возмещения убытков по объекту, возникших по вине частного партнера;
- участвовать в финансировании реализации проекта государственно-частного партнерства.

Государственный партнер обязан:

- предоставить частному партнеру на безвозмездной основе объект в сроки, порядке и на условиях, определенных соглашением;
- содействовать в получении частным партнером льготных кредитов, при условии недостаточности финансовых средств;
- оплату услуг воспитателя и помощника на условиях и в размерах эквивалентных оплате труда, установленных для краткосрочных или 9-часовых государственных ДОУ;
- возмещение расходов на питание, мягкий инвентарь и медикаменты по нормативам, установленным для государственных ДОУ;
- оказание методической помощи со стороны районного отдела ДО;
- содействие в оснащении образовательного учреждения необходимой мебелью и инвентарем, предназначенными для ДОУ;
- предоставление в пользование мебели, оборудование и учебных материалов;
- закрепление медицинского персонала из соответствующего сельского врачебного пункта или сельской семейной поликлиники.

Согласно постановлению Президента Республики Узбекистан от 5 апреля 2018 года № ПП-3651

Недостатки и рекомендации касательно подачи заявки в частные/семейные ДОУ на основе ГЧП

В отличие от регистрации в государственные ДОУ, процесс подачи заявки в частные ДОУ на основе ГЧП не автоматизирован и непрозрачен

Представители детей вынуждены обращаться в районные отделы МДО, что влечет за собой некоторые недостатки.

Проблема	Суть проблемы	Рекомендации
Несовременный метод ведения учета и регистрации детей в частные ДОУ на основе ГЧП со стороны районного (городского) отделения дошкольного образования	Регистрация возможна только посредством обращения в районное (городское) отделение дошкольного образования, что нарушает принцип предоставления госуслуги через единое окно. Более того, очередь на место в ДОУ фиксируется на бумажных носителях и затрудняется из-за тяжело отслеживаемых канцелярских процедур, что влечет невозможность контролирования статуса заявки получателем госуслуги.	В целях привнесения прозрачности и улучшения эффективности в процесс подачи заявки на льготное место в частное ДОУ на основе ГЧП, рекомендуется цифровизовать и автоматизировать процедуру по подобию государственных дошкольных образовательных учреждений.
Несвоевременное обновление внутреннего реестра наполненности частных ДОУ	Частные ДОУ на основе ГЧП не систематически информируют районные (городские) отделения дошкольного образования о наличии свободных мест.	МДО рекомендуется разработать и внедрить программное обеспечение, которое фиксирует наличие свободных мест как в государственных, так и негосударственных ДОУ на основе ГЧП (в рамках квоты)
Невозможность контролирования количества детей, обслуживаемых частными ДОУ на основе ГЧП по государственным ценам	Районные (городские) отделения дошкольного образования не имеют инструментов для проверки информации по детям, воспитывающихся в частных или семейных ДОУ на основе ГЧП по государственным ценам.	Рекомендуется разработать механизм контроля по проверки количества детей, обслуживаемых частными ДОУ на основе ГЧП по льготным ценам, в целях понимания точной наполненности ДОУ и оперативного информирования населения.
Сложный процесс получения лицензии/ разрешения на открытие негосударственных ДОУ на основе ГЧП	Ненормированные сроки рассмотрения заявки на открытие негосударственных ДОУ на основе ГЧП и сложность получения разрешения	Рекомендуется упрощение процедур и установление четких сроков рассмотрения заявки со стороны частных предпринимателей

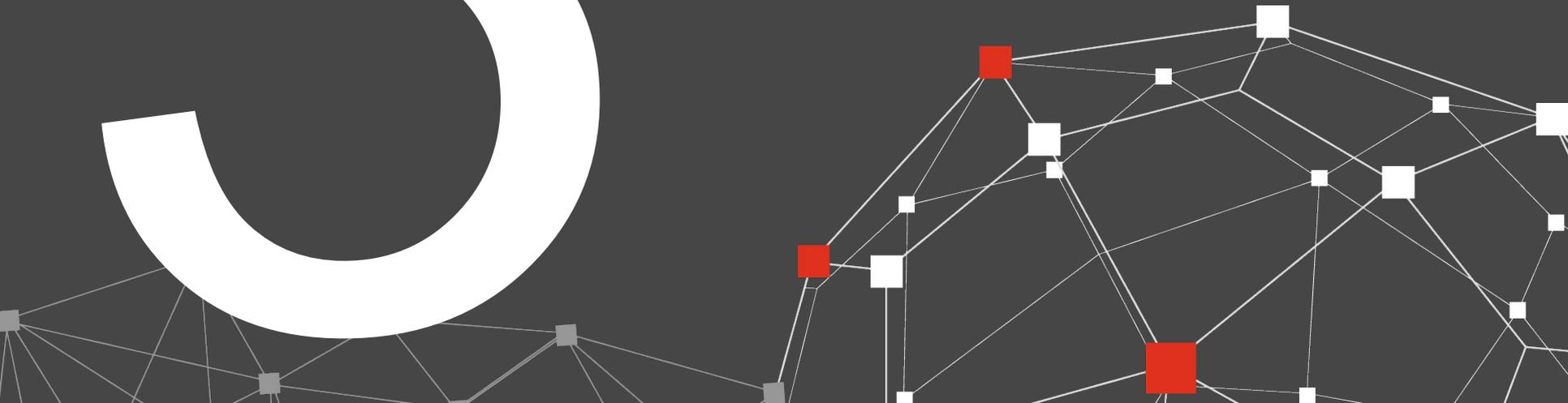
Процесс регистрации детей в частные/семейные ДОО на основе ГЧП

В основном частные/семейные ДОО на основе ГЧП принимают детей без необходимости в их регистрации. Тем не менее, частные/семейные ДОО на основе ГЧП, в зависимости от их договоренности, обязуются предоставлять свои услуги по государственным ценам для определенного контингента детей. В соответствии с существующим законодательством, районные (городские) отделения МДО рассматривают и направляют заявителей из льготной категории частным и семейным ДОО на основе ГЧП в пределах 35% (в случае частных ДОО) или 70% (в случае семейных ДОО) на условиях льготной родительской платы, не превышающей установленную для государственных дошкольных образовательных учреждений в данной местности. При этом, заявитель должен представить 6 документов в районное (городское) отделение МДО. Схема получения таких направлений приводится внизу:

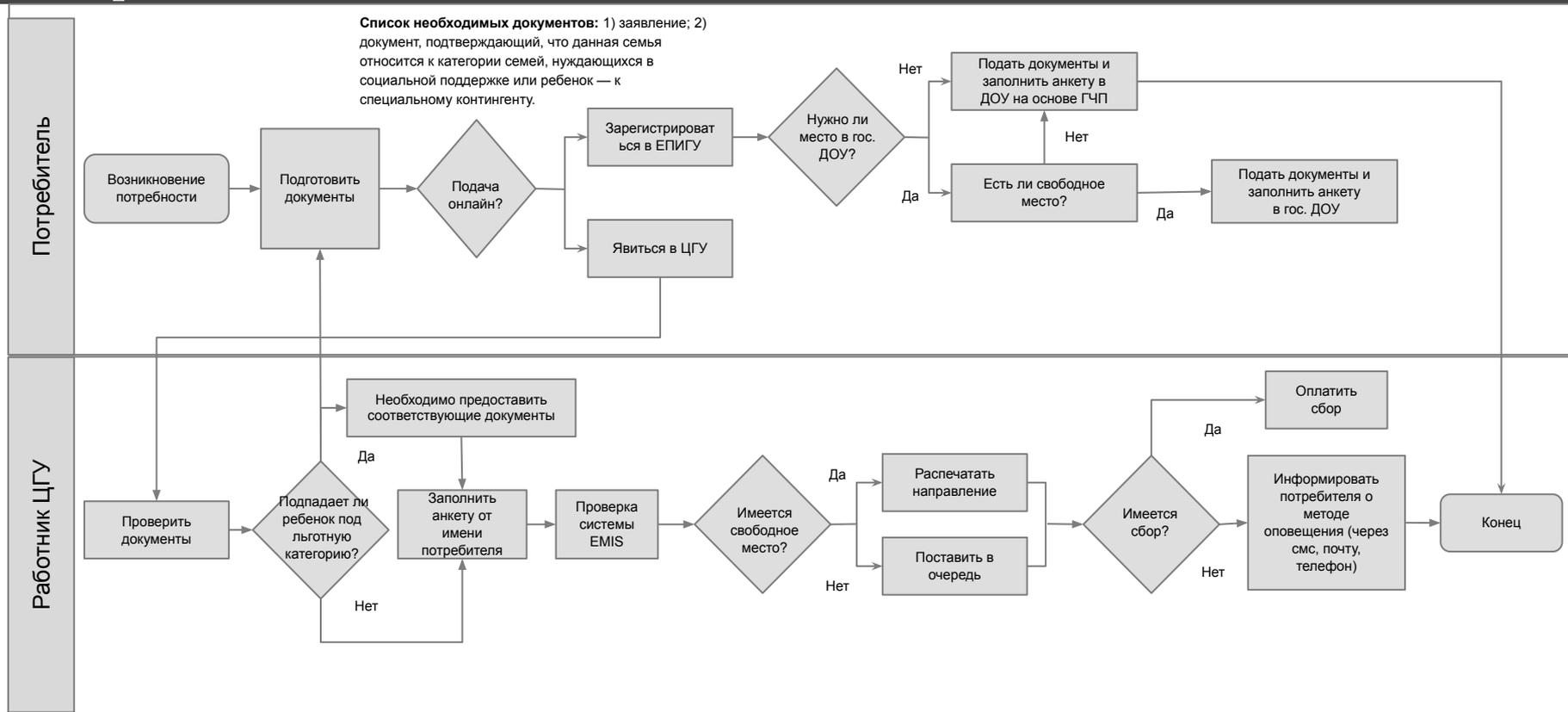


3

Предлагаемые
изменения в схему
оказания
государственной услуги



Предлагаемый новый процесс регистрации в частное/семейное ДООУ на основе ГЧП в рамках льготного контингента



Улучшение процесса регистрации детей в частные или семейные ДОО на основе ГЧП

Предлагаемый процесс регистрации детей в частные ДОО на основе ГЧП должен соответствовать современным требованиям и использовать платформы ЕПИГУ при онлайн обращении и ЦГУ при оффлайн обращении представителей детей. Рекомендуется исключить непосредственное общение районных (городских) отделов ДО с заявителями и автоматизировать процесс регистрации детей по подобию регистрации в государственные ДОО. Информация касательно свободных мест должна своевременно отображаться в системе EMIS. Это особенно критично для детей подпадающих под льготные категории, так как согласно №ПП-3651 частные ДОО на основе ГЧП должны снизить плату для них до уровня государственных ДОО. Отдельно следует отметить, что ключевая разница с существующим процессом регистраии в государственные ДОО является предоставление дополнительных документов, подтверждающих финансовую уязвимость представителей ребенка.

Рекомендации

Рекомендуется передать функции непосредственного общения с родителями по части направления их детей частным и семейным ДОО на основе ГЧП в рамках установленных квот от районного (городского) отделения МДО к Центрам государственных слуг (в случае оффлайн обращений) или ЕПИГУ (в случае онлайн-обращений).

Рекомендуется пересмотреть практику установления различных минимальных квот для частных ДОО на основе ГЧП (35%) и семейных ДОО на основе ГЧП (70%) от их фактической вместимости. Необходимо унифицировать размер квот для частных и семейных ДОО, пересмотрев типовые соглашения о ГЧП, заключаемые в таких случаях.

Рекомендуется снизить количество запрашиваемых с заявителей документов с 6 до 2, оставив только заявление установленного образца, а также документ, подтверждающий, что данная семья относится к категории семей, нуждающихся в социальной поддержке или ребенок — к специальному контингенту. В последнем случае целесообразно также представить выписку из амбулаторной карты с указанием точного диагноза.

Необходимо пересмотреть бизнес-процессы по получению направления через ЦГУ или ЕПИГУ, предусмотрев появление большей вариативности при выборе ДОО (государственные или частные/семейные ДОО на основе ГЧП) и разработав четкие критерии по определению контингента, подпадающего под определение приемлемости под квоты в 35% или 70%.

Ожидаемые результаты

Такая передача полномочий сделает данный процесс прозрачным, снизит количество детей, ждущих свою очередь в государственные ДОО и уменьшит коррупционные риски, связанные с непосредственным обращением и общением родителей или опекунов детей с работниками районных (городских) МДО

Унификация квот даст возможность развивать конкуренцию между различными типами ДОО, снизит размер родительской платы и предоставит альтернативные варианты размещения детей в ДОО родителям и опекунам.

Снижение количества документов, ранее предъявляемых при обращении в районное (городское) отделение МДО, приводит к снижению бремени для заявителей.

Это даст более понятные альтернативы государственным ДОО без накладывания излишних затрат на плечи родителей и опекунов.

Спасибо!

© 2020 PwC. All rights reserved. Not for further distribution without the permission of PwC. "PwC" refers to the network of member firms of PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL), or, as the context requires, individual member firms of the PwC network. Each member firm is a separate legal entity and does not act as agent of PwCIL or any other member firm. PwCIL does not provide any services to clients. PwCIL is not responsible or liable for the acts or omissions of any of its member firms nor can it control the exercise of their professional judgment or bind them in any way. No member firm is responsible or liable for the acts or omissions of any other member firm nor can it control the exercise of another member firm's professional judgment or bind another member firm or PwCIL in any way.

© 2020 PwC. Все права защищены. Дальнейшее распространение без разрешения PwC запрещено. "PwC" относится к сети фирм-участников ПрайсвотерхаусКуперс Интернешнл Лимитед (PwCIL), или, в зависимости от контекста, индивидуальных фирм-участников сети PwC. Каждая фирма является отдельным юридическим лицом и не выступает в роли агента PwCIL или другой фирмы-участника. PwCIL не оказывает услуги клиентам. PwCIL не несет ответственность в отношении действий или бездействий любой из фирм-участников и не контролирует их профессиональную деятельность, и ни при каких обстоятельствах не ограничивает их действия. Ни одна из фирм-участников не несет ответственность в отношении действий или бездействий любой другой фирмы-участника и не контролирует их профессиональную деятельность, и ни при каких обстоятельствах не ограничивает их действия.

A.1

Приложение Методология проведения реинжиниринга бизнес- процессов



Подход и методология: определение подходов к анализу и реинжинирингу БП

Проектная команда применила подход и методологию, разработанную такими организациями как Object Management Group и APQC, и дополненную проектным опытом PwC

I

Подход к анализу бизнес-процессов

Ключевые аспекты для анализа, сформулированные APQC:

- Требования и потребности
- Рабочий процесс и сроки
- Потребитель / клиент
- Риск и надежность
- Ценность и растрата
- Ресурс и затраты
- Роли и обязанности
- Вход и выход
- Поток знаний

II

Методология реинжиниринга бизнес-процессов

Основные инструменты для анализа на основе лучших практик:

- Пятиуровневая модель декомпозиции бизнес-процессов
- Ключевые элементы для функционирования бизнес-процесса
- Набор потенциальных проблем бизнес-процессов

III

Документирование и графическое представление

Общепринятая система описания бизнес-процессов:

- Стандартизированная система условных обозначений BPMN 2.0 (business process model and notation)
- Использует набор интуитивно понятных элементов, которые позволяют определять сложные семантические конструкции

Подход и методология: разложение бизнес-процессов на уровни

Разложение бизнес-процесса на более мелкие компоненты позволяет правильно определить иерархию и принадлежность бизнес-процесса

Разложение бизнес-процессов

- Уровень 1: Категория**
представляет наивысший уровень процессов на предприятии, такой как управление рисками, комплаенс и устойчивое развитие.
- Уровень 2: группа процессов**
указывает на следующий уровень процессов. Например, управление рисками предприятия.
- Уровень 3: процесс**
включает основные элементы для выполнения задач, а также может включать элементы изменения и доработки. Пример, управление бизнес единицами и функциональными рисками.
- Уровень 4: событие / действие**
указывает на основные действия, выполняющиеся во время процесса. Например, составление плана по уменьшению рисков.
- Уровень 5: задание / операция**
очень детален и может широко варьироваться в зависимости от сферы деятельности компании. Пример, оценить адекватность страхового покрытия.

Разложение бизнес-процессов на примере “Водоканала”



Подход и методология: ключевые элементы бизнес-процесса

У каждого бизнес-процесса есть набор ключевых элементов, анализ ключевых элементов позволяет эффективнее выявлять потенциальные проблемы и источники риска

Ключевые элементы бизнес-процесса

1. Роль, ответственная за процесс
2. Входящий документ / входные данные
3. Поддержка информационной системы
4. Исходящий документ / исходящие данные
5. «Считываемый документ» - документ, на основании которого происходит работа



Элементы процесса в одной операции

Первичная обработка запроса / обращения потребителя



Подход и методология: часто встречающиеся проблемы

Каждому бизнес-процессу присущи схожие проблемы и источники риска вне зависимости от деятельности организации

Типы проблем	Определение	Характеристика
Организационные 	<ol style="list-style-type: none">1. Дублирование функций2. Организационный разрыв3. Недостаток / избыток полномочий	<ol style="list-style-type: none">1. Два сотрудника выполняют одну и ту же задачу2. Затягивание сроков на межведомственном взаимодействии3. За Формирование и согласование документа отвечает один и тот же человек
Процесные 	<ol style="list-style-type: none">1. Нарушение логики последовательности2. Два и более способов реализации процесса	<ol style="list-style-type: none">1. Документ требуется предоставить ранее, чем может быть получен2. Два способа получения одного документа порождают риск перекладывания ответственности
Ресурсные 	<ol style="list-style-type: none">1. “Узкие” места в процессе2. Процессы, не производящие “стоимость”	<ol style="list-style-type: none">1. На одного сотрудника возложено задач свыше его производительности2. Задействованы значительные ресурсы, но исключение операции не влияет на течение процесса
Информационные 	<ol style="list-style-type: none">1. Информационный разрыв2. Дублирование информационных потоков	<ol style="list-style-type: none">1. Сотрудник запрашивает информацию у другого департамента, не может получить самостоятельно2. Создаются локальные копии одного и того же документа и рабочее время используется нерационально

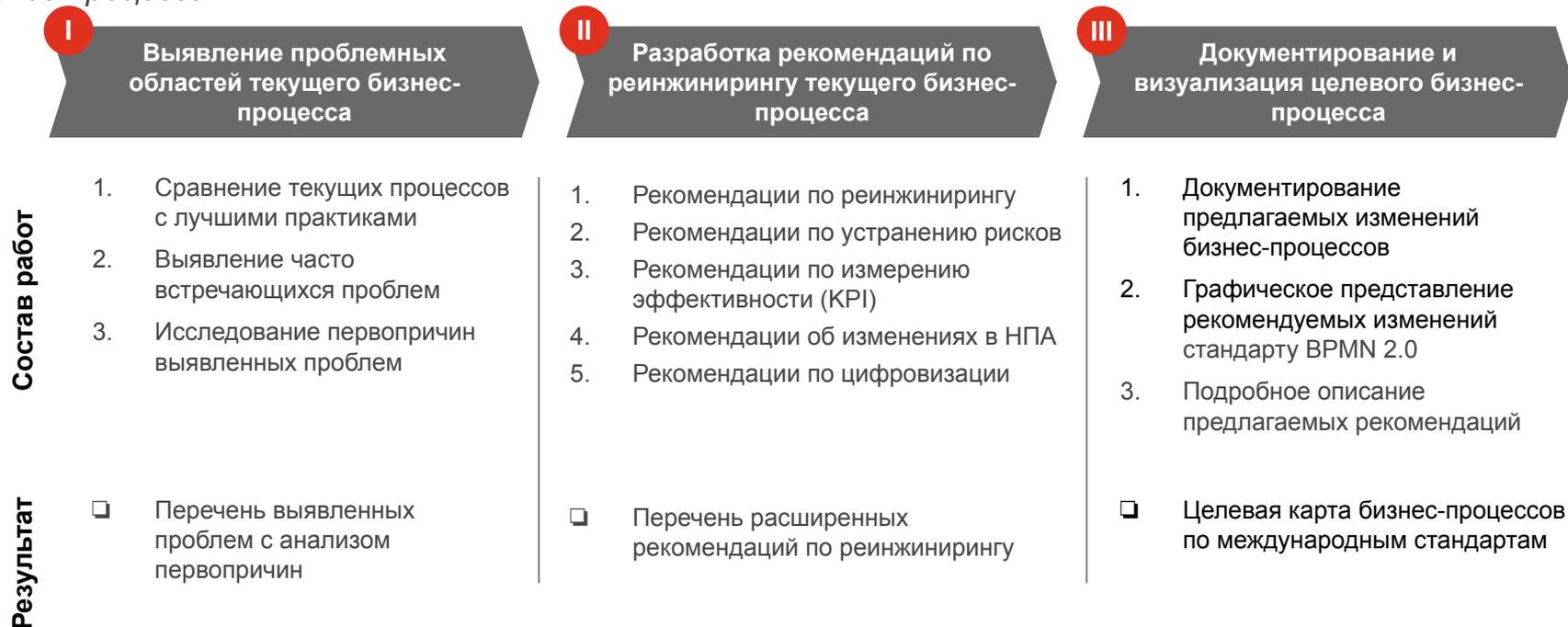
Этап 1: описание текущего бизнес-процесса “As-is”

Первый этап заключается в детальном и всестороннем описании текущего состояния анализируемого процесса, включая все ключевые элементы

	I Первичное описание текущего бизнес-процесса	II Детализация и дополнение текущего бизнес-процесса	III Документирование и визуализация текущего бизнес- процесса
Состав работ	<ol style="list-style-type: none">1. Анализ нормативно-правовых актов (НПА)2. Анализ предоставленных документов согласно опроснику3. Первичное описание процесса на 3-4 уровне	<ol style="list-style-type: none">1. Проведение интервью с участниками бизнес-процесса2. Расширенное описание процесса на 4-5 уровне3. Дополнение процесса ключевыми элементами (входящие и исходящие документы, роли, участие ИТ-системы и т.д.)	<ol style="list-style-type: none">1. Документирование каталога бизнес-процессов в со всеми ключевыми элементами бизнес-процесса2. Графическое представление последовательности выполнения бизнес-процесса по стандарту BPMN 2.0
Результат	<ul style="list-style-type: none">□ Графическое представление последовательности выполнения бизнес-процессов (карта бизнес-процессов)	<ul style="list-style-type: none">□ Детализированная карта бизнес-процессов со всеми ключевыми элементами	<ul style="list-style-type: none">□ Текущая карта бизнес-процессов по международным стандартам

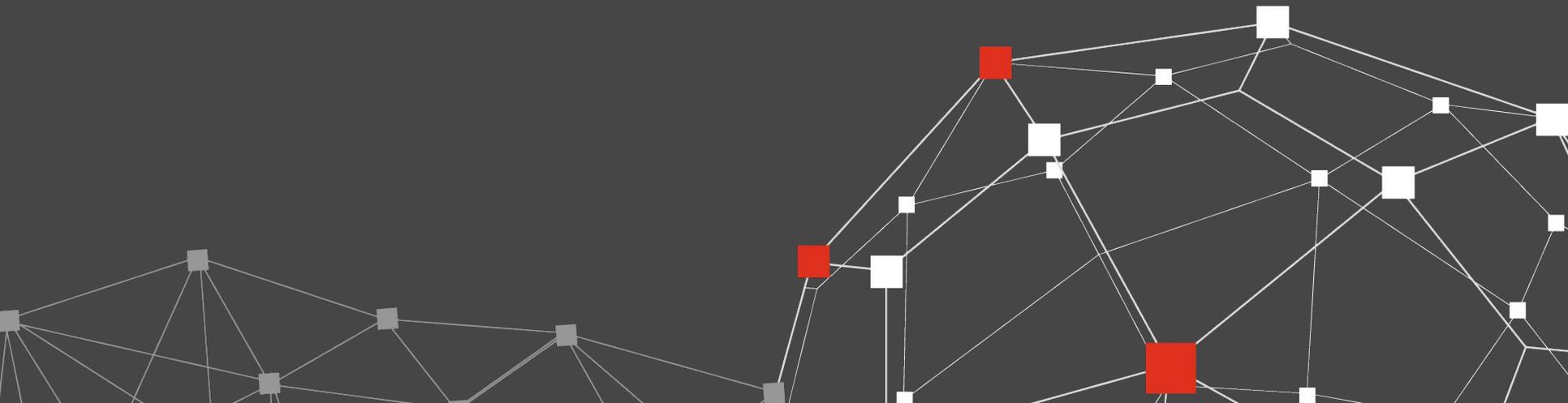
Этап 2: реинжиниринг бизнес-процесса в “To-be”

Цель второго этапа - это всесторонний анализ состояния бизнес-процессов “As-is” и выработка рекомендаций, которые позволят повысить эффективность исполнения данного бизнес-процесса



A.2

Шаблоны вопросников для онлайн-опросов пользователей услуг



Опрос населения 1/3

№	Вопрос	Варианты ответов
I		Общая информация о респонденте
1	Сколько вам лет?	
2	Ваш пол:	Мужской; Женский;
3	Ваш район:	-Сарисиё (Сурхандарьинская область); -Дехканабад (Кашкадарьинская область); -Бахмал (Джизакская область); -Хаваст (Сырдарьинская область); -Город Нурафшан (Ташкентская область); -Другой (указать): _____
4	В каком типе организации Вы работает:	<ul style="list-style-type: none"> -Областная администрация; -Администрация района; -Министерство и республиканский офис; -Областное управление министерства и республиканского отделения; -Районный (городской) отдел Министерства; -Областной Совет народных депутатов; -Районный (городской) Совет народных депутатов; -Региональный филиал общественной организации; -Районный (городской) филиал общественной организации; -Хозяйствующий субъект; -НПО; -СМИ и блогеры; -Университет / институт или исследовательский центр; -Другие категории организаций;
5	Ваша должность:	<ul style="list-style-type: none"> -Специалист, ведущий / главный специалист (или аналогичная категория работников); -Секретариат / Департамент / Сектор / Руководитель группы (руководитель, заместитель); -Начальник / Первый заместитель начальника / Заместитель начальника / Председатель / Заместитель председателя; -Председатель / заместитель председателя; -Депутат; -Бизнесмен; -Журналист, блогер; -Научный сотрудник, преподаватель, независимый эксперт; -Другое _____;

Опрос населения 2/3

II	Оценка опыта взаимодействия с государственными органами	
6	Как часто вы пользуетесь услугами государственных органов?	- Ежедневно; -Раз в неделю; -Раз в месяц; -Несколько раз в течении года
7	В какой хокимият вы обращались?	
8	Как вы относитесь к качеству и полноте информации о работе данной организации (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне) предоставления услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении?	- Положительно; -Удовлетворительно; -Негативно; -Нейтрально;
9	По какому типу вопроса вы обращались?	- Личные причины; -Проблема со стороны государственных учреждений; -Другой: _____;
10	Как долго предоставлялась услуга или решался вопрос?	- В течении дня; -В течении недели; -В течении месяца; -Больше месяца;
11	Приходилось ли Вам или Вашим родственникам ожидать предоставления услуг в данной организации дольше срока, установленного при назначении услуг? Если да, то как часто такое происходило?	-Не приходилось; -Иногда; -Часто; -Очень часто;
12	Вы удовлетворены компетентностью (профессионализмом) сотрудников при предоставлении услуг? (Оцените от 0 (самая низкая, плохо) до 10 (самая высокая, хорошо))	
13	Считаете ли Вы, что работники организации вежливы, доброжелательны и внимательны? (Оцените от 0 (самая низкая, плохо) до 10 (самая высокая, хорошо))	
14	Удовлетворены ли вы конечным результатом? (Оцените от 0 (самая низкая, плохо) до 10 (самая высокая, хорошо))	
15	Как вы оцениваете весь процесс взаимодействия с государственными органами? (Оцените от 0 (самая низкая, плохо) до 10 (самая высокая, хорошо))	

Опрос населения 3/3

III Оценка эффективности государственной деятельности:		
16	По вашему мнению, оценивается ли деятельность районных (городских) хокимиятов по конкретным критериям?	-Да; -Нет; -Не знаю;
17	По вашему мнению, какой (-ие) из следующих критериев следует использовать при оценке эффективности работы районных (городских) хокимиятов?	- Официальная статистика (например, валовой региональный продукт на душу населения и т. д.); -Обращения населения и предпринимателей и уровень их удовлетворенности; -Результаты опросов общественного мнения, проведенных неправительственными организациями; -Оценки опубликованные в СМИ, на сайтах (блогерами); -Оценки республиканских / региональных лидеров; -Оценки общественных советов при хокимиятах / ведомствах; -Оценки местных советов народных депутатов; -Рейтинги органов местного самоуправления; -Если у вас есть мнение по другому критерию, запишите его _____;
18	Что, по вашему мнению, следует включить в оценку эффективности работы районной / городской администрации? (Оцените каждую область от 0 (самая низкая) до 10 (самая высокая) в соответствии с ее уровнем важности)	-Развитие рыночной инфраструктуры, увеличение производственных мощностей; -Развитие социального сектора, сокращение бедности и безработицы; -Увеличение производительности за счет инноваций и развития человеческого капитала; -Улучшение бизнеса, инвестиционного климата / обеспечение безопасности частной собственности; -Улучшение окружающей среды; -Затрудняюсь ответить; -Если у вас есть другое предложение, запишите его и установите приоритет;
IV Участие общественности в деятельности государственного органа		
19	Считаете ли вы, что решения, принимаемые в органах местного самоуправления, достаточно обсуждаются с представителями общественности?	-Да; -Нет; 35 -Возможно;
20	Как вы думаете, было бы полезно привлечь представителей сообщества в местные органы власти?	-Да; -Нет; -Возможно;
21	Как вы думаете, насколько полезно было бы создать общественный совет при районной администрации?	-Полезно; -Бесполезно; -Не знаю;

Опрос населения 3/3

III Оценка эффективности государственной деятельности:		
16	По вашему мнению, оценивается ли деятельность районных (городских) хокимиятов по конкретным критериям?	-Да; -Нет; -Не знаю;
17	По вашему мнению, какой (-ие) из следующих критериев следует использовать при оценке эффективности работы районных (городских) хокимиятов?	- Официальная статистика (например, валовой региональный продукт на душу населения и т. д.); -Обращения населения и предпринимателей и уровень их удовлетворенности; -Результаты опросов общественного мнения, проведенных неправительственными организациями; -Оценки опубликованные в СМИ, на сайтах (блогерами); -Оценки республиканских / региональных лидеров; -Оценки общественных советов при хокимиятах / ведомствах; -Оценки местных советов народных депутатов; -Рейтинги органов местного самоуправления; -Если у вас есть мнение по другому критерию, запишите его _____;
18	Что, по вашему мнению, следует включить в оценку эффективности работы районной / городской администрации? (Оцените каждую область от 0 (самая низкая) до 10 (самая высокая) в соответствии с ее уровнем важности)	-Развитие рыночной инфраструктуры, увеличение производственных мощностей; -Развитие социального сектора, сокращение бедности и безработицы; -Увеличение производительности за счет инноваций и развития человеческого капитала; -Улучшение бизнеса, инвестиционного климата / обеспечение безопасности частной собственности; -Улучшение окружающей среды; -Затрудняюсь ответить; -Если у вас есть другое предложение, запишите его и установите приоритет;
IV Участие общественности в деятельности государственного органа		
19	Считаете ли вы, что решения, принимаемые в органах местного самоуправления, достаточно обсуждаются с представителями общественности?	-Да; -Нет; -Возможно;
20	Как вы думаете, было бы полезно привлечь представителей сообщества в местные органы власти?	-Да; -Нет; -Возможно;
21	Как вы думаете, насколько полезно было бы создать общественный совет при районной администрации?	-Полезно; -Бесполезно; -Не знаю;