

ОЦЕНКА ОБРАТНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ОБЩЕСТВЕННЫХ УСЛУГ: НА ПРИМЕРЕ РЕАБИЛИТАЦИОННЫХ УСЛУГ ДЛЯ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ

Демократическая обратная ответственность основывается на трех основных принципах: способность реагировать, эффективно реагировать, обеспечивать применение и соблюдение законов. Этот подход имеет важное значение для определения механизмов разработки политики и осуществления государственных услуг, определения ответственности между ответственными сторонами, а во-вторых, содействия планированию механизмов обратной ответственности. В этой статье представлен опыт использования методологии оценки демократической подотчетной ответственности государственных услуг на примере реабилитационных услуг для пожилых людей. Доклад основан на количественных данных исследования "Оценка обратной ответственности реабилитационных услуг для пожилых людей".

Ключевые слова: Демократическая обратная ответственность государственных услуг, способность реагировать, быстрое реагирование, обеспечение соблюдения законов и правил, соблюдение ответных мер, ответственная сторона, требующая сторона.

Jargalsaikhan Purevkhand
Institute of Philosophy of the Mongolian Academy of Sciences, Ulaanbaatar, Mongolia.

ACCOUNTABILITY ASSESSMENT OF PUBLIC SERVICE: ON EXAMPLE OF REHABILITATION SERVICE FOR THE ELDERLY

Democratic accountability responsibility is based on three basic principles: the ability to respond, to respond effectively, to use and enforce laws. This approach is important for determining the mechanisms for developing policies and implementing public services, determining responsibility among the responsible parts, and secondly facilitating the planning of mechanisms of accountability assessment. This article presents the experience of using the methodology for assessing the democratic accountable responsibility of public services by the example of rehabilitation services for the elderly. The report is based on the quantitative data of the study "Assessment of the Reverse Liability of Rehabilitation Services for the elderly".

Keywords: Democratic accountability in service delivery; answerability; responsiveness; enforceability; rehabilitation service; duty bearers; account holders

Администрация губернатора Улаанбаатара, Институт Философии Академии наук Монголии, Департамент социальной защиты Улаанбаатара, гражданские организации совместно применили методологию оценки демократической обратной ответственности государственных услуг, который был выработан Международным институтом поддержки демократии (IDEA) на примере санаториумов для пожилых, реабилитационных услуг для пожилых и электронной карты для бесплатного пользования общественным транспортом для людей с ограниченными возможностями.

Демократическая обратная ответственность требует, чтобы гражданам и их представителям давали разъяснения по поводу насущных проблем и вопросов, и, в случае необходимости, предполагает механизм наложения наказаний на должностные лица [Democratic ..., 2014, с. 17]. Если политические чиновники, учреждения оказывающие услуги, государственные служащие поднимают вопросы об улучшении государственных услуг, делают предложения, реагируют на жалобы, и отвечают за последствия своей деятельности, то это означает, что существует демократическая обратная связь государственных услуг [Democratic ..., 2014, с. 18].

Демократическая обратная ответственность лежит между ответственной стороной и пользователями, которые имеют право требовать отчета [Democratic ..., 2014, с. 18]. Ответственные субъекты, которые имеют полномочия, обязаны отчитываться о (позитивных и негативных) последствиях своей деятельности, это должностные лица, частные организации, которые оказывают эти услуги. Сторона пользователей это граждане,

представляющие их политические организации, которые имеют право на контроль, поднятие проблем и вопросов, давать оценку, в случае необходимости, налагать наказания и штрафы.

Демократия представляет возможность гражданам изьявлять жалобы и предложения своим представителям, а государственные служащие обязаны в свою очередь предоставлять гражданам высококачественные услуги. Если этого не происходит, то по принципу ответственности служащий должен отчитаться о своей проделанной работе. Таким образом возможность быстрого и эффективного обслуживания возрастает.

По данным нашего исследования к ответственной стороне принадлежат социальные работники, работники социальной защиты хороо (административная единица города Улаанбаатар. Столица подразделена на 9 районов, а те в свою очередь на 152 хороо), района, а к пользователям – пожилые люди, которые пользуются реабилитационными услугами. На 2017 год в Монголии проживали 313,3 тыс. пожилых людей, в период от 2000-2017 годах число пожилых увеличилось на 45,6%, в среднем число пожилых увеличивалось на 4,4%, а их доля занимает 10,4% населения [Оценка обратной ..., 2018, с. 4].

Департамент труда и социальной защиты составляет договора с реабилитационными центрами и тем самым выбранные центры получают лицензию на оказание реабилитационных услуг. На 2017 год 32 реабилитационных центра подписали договор и на протяжении 11 месяцев 820 пожилых, а также людей с ограниченными возможностями воспользовались их услугами. Чтобы оценить реабилитационные услуги мы опросили 270 пожилых людей, которые

пользовались реабилитационными услугами с 2015 года. К тому же в исследовании приняли участие чиновники, частные учреждения, и по первым итогам количественного исследования вырисовывается следующая картина.

Принцип получения ответа означает, что общественность должна быть извещена о правительственных постановлениях, проведение деятельности должно быть согласовано. Это измеряется индикаторами: а) желание, б) знания и способность, в) эффективная деятельность, г) исполнение вышедших законов и постановлений, д) относиться в равной мере, без дискриминации, е) культура общения, ё) справедливость ж) удовлетворение обслуживанием.

По 8 вышеназванным показателям оценка социальных работников хороо гражданами была “хорошо”, оценка чиновников граждан по показателю “желание получить информацию” как хорошо (47,9%), активность граждан (44,5%), способность получать и понимать информацию (57,9%), справедливость (49,8%), культурное общение (54,3%) было оценено как “неудовлетворительно”.

Из этого можно увидеть, что чиновники в области обязанности отчитываться имеют “хорошие” желание и профессиональные способности, но сторона потребителей, которая имеет право требовать ответственности, и что является главным показателем деятельности чиновников, неудовлетворительно активна, способность принимать и понимать информацию тоже неудовлетворительна.

Принцип быстрого реагирования основывается на том, что чиновники перед обсуждением нового законопроекта должны определить направления, в которые включены предложения, нужды, принципы прав человека от граждан и их представителей [Democratic ..., 2014, с. 24].

Определение быстрого реагирования основан на нескольких показателях:

1. Отвечают ли на вопросы пожилых людей
2. Возможность включения спроса, принципы прав человека перед тем как принять решение об услугах
3. Придерживаются ли стандарта в предоставлении услуг
4. Перед выдачей лицензии, основано ли на предложениях и интересах граждан.

Мы сравнили оценки работников социальной защиты хороо, районов пожилыми людьми по вышеуказанным показателям. По оценкам пользователей нашего исследования работники социальной защиты хороо, районов быстро отвечают

на вопросы граждане 47,1%, есть тенденция включать запросы граждан, принцип прав человека юеред решением оказывать какие либо услуги 46,3%. Отвечать запросам граждан перед выдачей лицензий 35,6%, придерживаются стандартов в предоставлении услуг 63,3%.

Принцип соблюдения и обеспечения законов и постановлений выражает формальные и неформальные последствия деятельности ответственной стороны. В итоге появляется возможность решения позитивных и негативных последствий, влияние на повышение ответственности. Это можно включить в постановления и указания или неформально согласовать в реальной действительности [Democratic ..., 2014, с. 24].

Чтобы решить и исправить ошибки, жалобы, предложения в реабилитационном обслуживании пожилых людей мы использовали как показатель также и участие чиновников. На вопрос “Сколь часто происходят ошибки и принимаются незаконные решения вопросов в реабилитационных услугах” 44,8% ответили, что не знают. По временам происходят следующие ошибки и нарушения, процент которых немного выше остальных: Из-за информационной недостаточности не могут воспользоваться услугами (22,2%), упускают возможность воспользоваться услугами из-за того, что не смогли вовремя подготовить документы (16,3%), вместо пожилых кто-то другой воспользовался услугами (14,1%). Примечательно, что чиновники дали одинаковую оценку.

Информация о реабилитационных услугах пожилые люди получают от работников социальной защиты, которые решают вопросы, в положенное время письменно и по телефону извещают потребителей персонально. Однако мало работников, которые придают значение при решении жалоб и проблем, мало изьявляют инициативы при решении вопроса.

Согласно принципу реагировать чиновники оценили предъявлять требования пожилых как “неудовлетворительно”, а пожилые в свою очередь оценили ответственную сторону как достаточно “хорошо”. Принцип быстрого реагирования и сторона предоставляющая услуги и другая сторона оценили положительно. Хотя принципы правоприменения и правособлюдения хорошо реализованы, необходимо обратить на них внимание (участие государственных служащих в разрешении вопросов). Подводя итог, есть вещи, на которые нужно обратить внимание, а также в реабилитационном обслуживании ответственная отчетность не находится на достаточном уровне.

Литература

Democratic Accountability in Service Delivery. A practical guide to identify improvements through assessment. Sweden. 2014, P. 17-18.

Положение демократии в провинции: методология оценки. Международный институт демократии и поддержки выборов. Пер. Ч. Цэрэннадмид. УБ., 2016.

Изучение некоторых социально-экономических показателей пожилых людей. Главный статистический комитет. УБ., 2018. С. 4.

Оценка обратной ответственности реабилитационных услуг пожилыми людьми / Количественные данные исследования. АНМ, ИФ, Отдел социологии и социальной психологии. УБ., 2018.