

## 2.4 Отчетные карты

### Общее введение в систему

Система отчетной карты представляет оценку общественных услуг А0 от перспективы своего штата сотрудников и граждан, которые входят в сообщество. Последние являются пользователями этих услуг и могут обеспечить правдивую обратную связь по качеству, эффективности и соответствию услуг и проблем, с которыми они сталкиваются при взаимодействии с представителями местного самоуправления. Они возможно неспособны комментировать технические признаки и стандарты услуг или оценить всеобщее выполнение поставщика. Но они заметно квалифицированы, чтобы сказать удовлетворяют ли услуги их нужды, и реагирует ли агентство, коррумпировано ли, надежно ли и т.д.

Отчетные карты не представляют собой лишь опрос общественного мнения. Они отражают фактический опыт людей с широким рядом общественных услуг. Исследование, на котором базируется отчетная карта, охватывает не только тех, которые имеют опыт в применении специальных услуг и взаимодействия с соответствующими общественными агентствами, но также и тех, которые обеспечивают эти услуги. Пользователи владеют точной правдивой информацией, например, решает ли местное самоуправление их проблемы или они должны давать взятки ему. Поставщики услуг указывают свои приоритетные вопросы и препятствия, которые не позволяют лучшее оказание услуг. Отчетные карты требуют от пользователя понимание качества, эффективности и соответствия общественных услуг и обеспечения обратной связи по удовлетворению пользователя и способов по улучшению услуг для получения выгоды.

Выборочные апробирующие исследования с применением хорошо построенных вопросников являются основой, по которой следует готовить отчетные карты. Предполагают, что люди с одинаковым образованием, культурой и т.д. используют сравнительные стандарты в проведении оценки. Конечно, ошибки нельзя исключить. Но следует собрать значительное количество ответов

для создания доверия к результатам.

Прежде система отчетной карты применялась в Бангладеш, где это называли Отчетной Картой Граждан. Концепция отчетной карты и исследование клиента являются новыми для большинства местных самоуправлений и их руководителей. Но частные компании, работающие в конкурентно способной среде, находят применение этому подходу во многих странах.