

# **Вимірювання законності у сфері державного управління:**

---

## **Метод та посібник для сприяння проведення самооцінки**



FOLKE BERNADOTTE ACADEMY

**Проект!  
2010-06-17**

## **Зміст**

1. Причини необхідності вимірювати законність у сфері державного управління.....	3
2. Що вимірює цей метод.....	5
3. Як це зробити.....	8
3.1 Початковий етап: КРОК 1.....	9
3.2 Формальне відображення: КРОК 2.....	11
3.3 Дослідження установи: КРОК 3.....	12
3.4 Дослідження користувачів: КРОК 4.....	13
3.5 Аналіз даних та попередній звіт: КРОК 5.....	15
3.6 Презентація та звітування: КРОК 6.....	16
Додаток 1. Зразок анкети Формального Зображення.....	18
Додаток 2. Зразок анкети дослідження агенції (установи).....	23
Додаток 3. Зразок анкети: дослідження користувачів.....	25
Додаток 4. Аналітична матриця.....	27
Додаток 5. Модель плану доповіді.....	34
Додаток 6. Зразок стратегії дослідження.....	35
Додаток 7. Керівництво для тих, хто підраховує отримані дані (для інтерв'юерів, дослідників).....	37

# 1. Причини необхідності вимірювати законність у сфері державного управління

Цей метод самооцінки допомагає уряду та органам, що здійснюють підтримку його роботи, визначити, краще розуміти і більш ефективно вирішувати проблеми законності (верховенства права) в адміністративних установах, процесуальних нормах та в країнах, що розвиваються або переживають післякризовий період. Метод оцінює законність (ступінь верховенства права) відповідно до шести загально визнаних принципів, що впливають з міжнародного права та прав людини, а саме: законність, доступність, право бути почутим, право на оскарження, прозорості та підзвітності – та групує отримані висновки у дві категорії: інституційні проблеми та проблеми, пов'язані із загальною доступністю.

Новизна і важливий внесок цього інструменту у низку існуючих інструментів оцінки полягає у тому, що він фокусується на ключових якісних і правових питаннях стосовно особистості у секторі, що до цього часу фокусувався на кількісних показниках результативності роботи або ефективності використання державних ресурсів. Якісні і правові питання враховують, приміром, те, чи являються послуги та рішення, що приймають органи державного управління передбачуваними, швидкими та прозорими.

Ще однією новинкою є акцент на аспект «попиту» на державне управління, тобто послуги, які люди вважають життєво необхідними, а також аспекти цих послуг, які вони вважають проблематичним. Крім того, цей метод оцінки є національним і локальним на чолі з цільовими агенціями (установами), та їхніми «користувачами». Тим не менш, цей метод не є ексклюзивним, або таким, що призначений для окремого застосування в ізолюваному середовищі. Радше, його можна використовувати для розширення або доповнення детальних аналітичних оглядів сектору державного управління або національних стратегій зі специфічними перспективами та вимірами верховенства права.

До створення методу оцінки спонукали стратегічні документи високого рівня, що виходять з Організації Об'єднаних Націй, Світового банку, Ради Європи, НЕПАД Нового партнерства в інтересах розвитку Африки, та інших світових організацій, а також аналітичний звіт 2009 року **Верховенство права у галузі державного управління: Проблеми та способи руху вперед на шляху до розбудови миру та розвитку**<sup>(1)</sup>. Ці документи вказують на важливу роль державного управління у просуванні низки цілей що стосуються людства, миру та розвитку, підкреслюючи також необхідність у більш детальному вивченні, як проблем, так і методів їх розв'язання.<sup>(2)</sup>

Таблиця нижче описує те, як інструмент допомагає досягненню низки різних цілей, що стосуються людських прав і повноважень, розвитку, відновлення та примирення і запобігання.

---

<sup>(1)</sup> У 2006 році Академія Фольке Бернадотт отримала від шведського Міністерства закордонних справ завдання проаналізувати конкретні проблеми, що спричинює дефіцит законності у державному управлінні для борців за мир, держав, що відновлюються та їх громадян, та забезпечити перелік можливих областей фокусування та методів для більш тісної інтеграції перспектив верховенства закону і методів в майбутніх процедурах та проектах Реформи державного управління. Аналіз проводився протягом двох років за допомогою поєднання вивчення відповідної літератури, правового аналізу, консультації з міжнародними та регіональними організаціями (у тому числі ООН, ЄС, РЕ, ОБСЄ / БДІПЛ, СБ, і ОСМП) та польових досліджень в Косово, Ліберії та Східному Тиморі. Численні інтерв'ю були проведені в цих місцях з міжнародними, а також національними зацікавленими сторонами, в тому числі з міжнародними організаціями, національними політиками та органами виконавчої влади, а також міжнародними та національними неурядовими організаціями. Були також проведені зустрічі з представниками національних вільних засобів масової інформації з метою отримання незалежного «погляду збоку» на проблеми та можливі засоби правового захисту. Результатом дослідницького проекту стала доповідь **Верховенство права у галузі державного управління: Проблеми та шляхи руху вперед на шляху до розбудови миру та розвитку**, Академія Фольке Бернадотт, 2008.

<sup>(2)</sup> Див. наприклад, Резолюція Генеральної Асамблеї 57/277, 2003, *Державне управління та розвиток*. В Резолюції йдеться про те, що «ефективна, підзвітна і прозора система державного управління, [...] грає ключову роль у досягненні узгоджених на міжнародному рівні цілей, включаючи ЦРТ. Дивіться також, Комітет експертів з державного управління, E/C.16/2002/4, *Важлива роль державного управління і належного управління в здійсненні Декларації тисячоліття Організації Об'єднаних Націй: розвиток інституційного потенціалу*.

**Роль державного управління в заохоченні прав людини, досягненні цілей розвитку та підтримці миру**

<b>Права людини та повноваження</b>	Державне управління є головною зоною взаємодії між державою та людиною, а також постачальником необхідних послуг. У той же час багато людей (зокрема, уразливих груп) сьогодні не мають доступу до основних послуг — наприклад, цивільних і майнових реєстрацій, програм охорони здоров'я та освіти, або встановлених законом ліцензій на комерційну діяльність. В інших випадках ці процеси є довільними, дискримінаційними або корумпованими. Урядам та адміністративним установам потрібно знати, як верховенство закону протидіє цим проблемам і як поліпшити доступність та підзвітність. Громадяни також повинні знати, що вони, у якості правовласників, можуть на законних підставах вимагати від держави та влади.
<b>Розвиток</b>	Адміністративні установи визначені як ключові координатори міжнародних, наприклад Цілей розвитку тисячоліття, та національних цілей у галузі розвитку. У той же час, деякі дослідження показують, що «якісні» проблеми (управління та верховенство закону) в цих установах кидають виклик їх здатності здійснювати будь-які процедури чи програми з економічного розвитку, скорочення бідності та міжнародних інвестицій. В інших випадках вплив «аутсорсингу» адміністративних та регуляторних функцій приватним суб'єктам на індивідуумів був недостатньо зрозумілим чи проаналізованим. Уряди, агентства з надання допомоги та інші, стурбовані потребами розвитку, мають знати більше про ці вузькі місця та їхні наслідки, а громадяни повинні знати, коли і де адміністрація неспроможна робити те, що повинна.
<b>Відновлення та реконструкція</b>	Адміністративні установи надають важливі послуги та комунальні послуги громадянам в умовах кризи та у посткризовому середовищі — не в останню чергу для внутрішньо переміщених осіб (мігрантів) та інших уразливих груп населення — і часто вони становлять найбільш відчутний прояв того, що існує законна влада на місці. Виконавча влада також є координатором низки національних і міжнародних ініціатив примирення. Тим не менш новостворені органи влади або ті, що відновлюються, нерідко є невинуватими «слабкими» або працюють в умовах нечітко визначених повноважень. Крім того, національні адміністративні органи часом не в змозі грати конструктивну роль в координації та реалізації міжнародної та гуманітарної допомоги. Громадяни та миротворці таким чином мають знати більше про те, що влада хоче, і знає, і як ці амбіції і можливості співвідносяться з правами людини та верховенством закону.
<b>Запобігання</b>	Існує багато доказів того, що процедури, засновані на прозорих і законних правилах сприяють обґрунтованим та задовільним рішенням. Обґрунтовані та задовільні рішення, у свою чергу, зменшують ризик виникнення конфліктів і збільшують довіру до влади і державного управління. Також загальновідомо, що конфлікти часто спалахують через відчуття несправедливості і дискримінації щодо того, як надаються послуги. У цьому сенсі уряди та міжнародні організації мають підстави розглядати зміцнення законності у сфері державного управління як превентивний аспект визначаючи здатність системи розрядити і відвернути громадянські заворушення, безладдя і конфлікти.

## 2. Що вимірює цей метод

**Установи державного управління, процедури та послуги:** метод визнає, що структура управління регулюється, відрізняється і контролюється в залежності від політичних, економічних і правових традицій країни. Метод також визнає, що люди мають різні очікування і стикаються з різними проблемами у відношеннях з органами державного управління в залежності від місця проживання, статі, етнічної приналежності, знань та поінформованості.

Згідно з методом, державне управління розглядається як сукупність агенцій та дій виконавчої влади держави на центральному, регіональному та місцевому рівнях. Наприклад, податкові органи, громадянські відділення реєстрації та агенції земельного кадастру.<sup>(3)</sup> Ці установи часто мають повноваження приймати як нормативні рішення, так і рішення нерегламентаційного характеру. Під адміністративними процесами та послугами розуміють ланцюг дій і рішень, прийнятих агентством і які впливають на права, свободи або інтереси приватних осіб. Наприклад, видача свідоцтв про народження, комерційні ліцензії та описи майна, рішення про здоров'я та соціальні послуги.

**Верховенство права:** метод визнає, що верховенство права важко визначити, що воно має різні причини, і має різне значення для різних людей. Тим не менш, існує погляд, який припускає, що верховенство права є частиною універсального «конституційного» фрейму основних і взаємопов'язаних принципів, яких слід дотримуватися, коли відбувається взаємодія між фізичними та юридичними особами, або між ними та державою.

Отже метод є відправною точкою у визначенні поняття законність, визначення якого було запропоноване під час стратегічної доповіді Генерального секретаря ООН 2004 року, *Верховенство права та правосуддя перехідного періоду в конфліктних і пост конфліктних суспільствах*: '[верховенства права є принципом управління], згідно з яким всі особи, установи та структури, державні та приватні, включаючи власне державу, функціонують під дією законів, які були публічно прийняті, в рівній мірі виконуються і незалежно реалізуються судовими органами, і які не суперечать міжнародним стандартам та нормам щодо прав людини. Верховенство права вимагає також вживання заходів щодо забезпечення дотримання принципів верховенства права, рівності перед законом, відповідальності перед законом, справедливості в застосуванні закону, поділу влади, участі у прийнятті рішень, правової визначеності, недопущення свавілля і процесуальної та правової прозорості».<sup>(4)</sup>

Метод охоплює багато посилань у сфері міжнародного права і стандартів (договори, практика, рекомендації та доктрини) на загальні або аналогічні принципи «належного управління» або «верховенства права в адміністрації». Ці принципи відображають практику регулювання у національних юрисдикціях по всьому світу, як цивільного, так і загального права, як подається в конституційних положеннях, прецедентному праві, або в конкретних положеннях адміністративного права та адміністративних положеннях процесуального законодавства.

<sup>(3)</sup> Див. наприклад, ПРООН, «Посібник з вимірювання продуктивності громадського управління», 2009, стр. 3, визначення державне управління як «(1) Сукупний апарат (політики, правила, процедури, системи, організаційні структури, персонал тощо), що фінансуються з бюджету держави (або місцевого уряду) і відповідає за управління і керівництво виконавчою (і місцевою) владою, а також за їхню взаємодію з іншими зацікавленими сторонами в державі, суспільством та зовнішнім середовищем на національному та суб-національному рівнях, і (2) Управління та здійснення всього комплексу (місцевих і національних) урядових видів діяльності, пов'язаних із імплементацією законів, постанов і рішень уряду, і управління, що стосується надання державних послуг на національному та суб-національному рівнях». Терміни «державне управління», «управління державним сектором» і «управління цивільною службою» іноді використовуються як взаємозамінні.

<sup>(4)</sup> Доповідь Генерального секретаря ООН, S/2004/616 «Верховенство закону і правосуддя перехідного періоду в конфліктних і пост конфліктних суспільствах» стор. 4.

Серед них наступні зустрічаються найчастіше і обрані індикаторами або вимірами, за допомогою яких можна оцінювати ступінь верховенства права в установах та процесах.

<b>Принципи верховенства права</b>	
<b>Законність</b>	Принцип законності часто гарантується в конституційних положеннях. Принцип вимагає не тільки того, щоб дії адміністративних органів не суперечили закону, але також того, щоб всі їхні рішення та зміст базувалися на законі, а також рівноправному ставленні до всіх громадян, незалежно від статі, етнічної приналежності, віросповідання і т. ін. Принцип також вимагає, щоб жоден державний службовець не брав участі у прийнятті рішень, що стосуються його (або її) власних фінансових або інших інтересів, або ж інтересів його (або її) сім'ї, друзів або опонентів.
<b>Доступність</b>	Доступність є центральним принципом для державного управління і часто безпосередньо виражається в законах або інших нормативних інструментах. Доступність засобів по суті, означає, що кожна людина повинна мати право робити подання до адміністративних органів і обов'язок державних органів приймати і опрацьовувати їх належним чином. Цей принцип також вимагає практичного доступу для громадян - наприклад, достатньої кількості робочих годин або доступних засобів зв'язку, наприклад, того факту що взаємодія та інформування громадян має здійснюватися на зрозумілій для широкої громадськості мові.
<b>Право бути почутим</b>	У своїй основній формі право бути почутим означає, що влада повинна чути людину, перш ніж приймати рішення, що впливають на його (або її) права та інтереси, і що особи (яких це стосується) можуть надати факти, аргументи і докази. Право бути вислуханим також означає обов'язок адміністративної влади приймати рішення, завжди інформувати зацікавлених осіб про свої рішення, а також обов'язок приймати рішення протягом розумного періоду часу. Для ефективності право людини на подання має бути використано до прийняття рішення, і він (чи вона) повинні мати достатньо часу для підготовки та подання будь-яких документів.
<b>Право на оскарження</b>	Право на оскарження може мати різні форми, але по суті, воно полягає у праві людей домагатися правового захисту проти адміністративних рішень, чи то шляхом судового розгляду судами загальної юрисдикції, спеціалізованими адміністративними судами або внутрішніми процедурами. Право на оскарження також залежить від змістовних аспектів, таких як обов'язок адміністративних установ повідомляти зацікавлених осіб про свої рішення то мотивувати їх, вказавши на причини, засоби подолання наслідків та часові рамки подання оскаржень.
<b>Прозорість</b>	Принцип прозорості гарантує те, що робота адміністративних органів і державних службовців проводиться відкрито. Державні установи зобов'язані надавати інформацію про свою роботу та забезпечити доступ до законів, актів та розпорядчих документів. Кожен повинен мати право на отримання інформації, яка знаходиться у володінні органів влади, не маючи пояснювати зацікавленість. Право на отримання інформації повинно бути обмеженим лише межами, необхідними для захисту законних державних інтересів та конфіденційності в демократичному суспільстві.
<b>Підзвітність</b>	Принцип підзвітності необхідний для того, щоб гарантувати, що державні посадові особи та адміністративні установи можуть бути притягнуті до відповідальності за протиправні дії, та щоб поліпшити роботу установ. Принцип гарантує, що державні посадові особи несуть відповідальність за свої дії і за те, що вони діють прозоро, а також прогнозовано. З метою забезпечення підзвітності можуть бути використані такі механізми, як дисциплінарні заходи, внутрішній контроль, внутрішній аудит, ради з етики і зовнішній нагляд (наприклад, бюро омбудсмена).

**Адаптація до потреб оцінки та умов:** метод можливо адаптувати у відповідності до фокусування, структури і методології, з метою врахувати різних потреб оцінки та умов. Інструмент складається з трьох модулів: *Формальне відображення* (графічне відображення), *Дослідження установ* та *Опитування користувачів*. *Формальне відображення* описує те, які закони, структури і процеси, керують адміністрацією, конкретною установою або конкретною адміністративною функцією. Модуль *Дослідження установ* описує власне сприйняття установ проблеми верховенства закону з точки зору структур, інституцій або можливостей. *Опитування користувачів* симетрично співставляє формальну реальність зі сприйняттям користувачів системи - тобто, громадяни або «простих людей». *Дослідження установ* та *Опитування користувачів* здійснюються за допомогою структурованих анкет, що зондують всі шість принципів, про які йшлося вище.

Модулі надбудовуються один над другим і мають використовуватися послідовно, але можливі варіанти (див. нижче). Перший модуль повідомить про застосування наступного, а також дозволить здійснити зворотній зв'язок «360 градусів», тобто, враховуючи думки політиків, державних службовців та користувачів <sup>(5)</sup>. Таким чином метод забезпечує панорамне бачення державного управління, показуючи ступінь відповідності між сприйняттям роботи адміністрації та бажаною реальністю, поєднуючи різні групи інтересів і цілей, створюючи прибічників та коаліцію для будь-яких подальших рекомендацій реформи.

<b>Приклади різних цілей та способів застосування методу</b>		
<b>Цілі оцінки</b>	<b>Застосування</b>	<b>Результати</b>
<i>Сприяти реформі державного управління та зібрати данні для інших ініціатив у реформуванні.</i>	<i>Формальні відображення структур, установ і процесів.</i>	- Опис відповідних аспектів законів верховенства закону, структур і процесів щодо конкретних установ або функцій.
<i>Визначити конкретні потреби та обмеження сторони, що забезпечує послуги.</i>	<i>Формальне відображення структур, установ і процесів. + Дослідження установ</i>	- Опис відповідних аспектів законів верховенства закону, структур і процесів щодо конкретних установ або функцій. - Опис того, як ті, що оперують системою, сприймають виклики та можливості стосовно принципів верховенства закону.
<i>Визначити проблемні питання та очікування щодо сфери попиту та пропозиції, для підтримки комплексного планування та ініціатив реформування.</i>	<i>Формальне відображення структур, установ і процесів. + Дослідження установ + Опитування користувачів</i>	- Опис відповідних аспектів законів верховенства закону, структур і процесів щодо конкретних установ або функцій. - Опис того, як ті, що оперують системою, сприймають виклики та можливості стосовно принципів верховенства закону. - Опис того, як «користувачі» сприймають установи, процеси та послуги щодо принципів верховенства закону. Співставлення відповідей, отриманих протягом трьох модулів, надають панорамне бачення державного управління.

<sup>(5)</sup> ПРООН, Посібник для вимірювання продуктивності громадського управління, 2009, стор. 19-20.

### 3. Як це зробити

Метод враховує *Паризьку декларацію з ефективності допомоги* та *Програму дій Аккра* і підкреслює відповідальність, узгодженість та залучення в якості ключових факторів забезпечення реалістичності, ефективності та стабільності. Отже, це є основною частиною методології, яку мають установи, що беруть участь і формують відображення, аналізують і презентують дані. Тільки тоді, коли це необхідно, і лише в погодженій формі зовнішні або зарубіжні експерти можуть взяти участь у цих зусиллях. Така участь, швидше за все, можлива на початковому етапі (наприклад, при поясненні методології і т.д.) і в останній фазі (наприклад, в аналізі та презентації) або в стимулюванні потенціалу протягом всього процесу. Така експертиза може бути знайдена в національних дослідницьких групах, неурядових організаціях, наукових органах або міжнародних організаціях.

Ініціатива у використанні інструменту оцінки може буде проявлена збоку різних соціальних та політичних сил або зацікавлених сторін — уряду, судових або адміністративних органів, організацій громадянського суспільства (ОГС), міжнародної організації, або інших одиниць, стурбованих тим, як функціонує адміністрація, або будь яким аспектом прав людини, верховенства закону, доступу до правосуддя або юридичних повноважень.

Процес оцінки здійснюється в шість етапів, починаючи з Початкового етапу. За цим кроком слідує реалізація Формального відображення (графічне відображення) агенцій, законів, інститутів і процесів. Наступним кроком є проведення дослідження установ та опитування користувачів. Після здійснення досліджень відбувається Компіляція та аналіз даних і попередній звіт. Останнім кроком є Презентація та Звіт, що складається із зворотного зв'язку, контролю якості та подання висновків і результатів вимірювань.

<b>Крок</b>	<b>Ціль</b>	<b>Дії</b>	<b>Часові рамки</b>
(1) Початковий етап	Формування політичної волі та відповідальності	Оберіть агенцію або процес, погодьте цілі та методологію. Організуйте першу установчу зустріч	1-2 тижні
(2) Формальне відображення	Зрозумійте законні та інституційні рамки	Керуйте створенням формального відображення	1-2 тижні
(3) Дослідження установ	Оформіть сприйняття державних службовців	Керуйте проведенням дослідження установ	2-3 тижні
(4) Опитування користувачів	Оформіть сприйняття користувачів	Керуйте проведенням опитування користувачів	2-3 тижні
(5) Компіляція та аналіз даних	Визначте та категоризуйте головні знахідки	Підготуйте попередній звіт та організуйте зустріч для отримання зворотного зв'язку.	2 тижні
(6) Презентація та звіт	Розповсюдьте знахідки серед цільових аудиторій та інших груп суспільства	Опублікуйте та розповсюдьте фінальний звіт та організуйте проведення подальших заходів	1-2 тижні



### 3.1 Початковий етап: КРОК 1

Мета цього кроку полягає в забезпеченні того, що є національна та інституційна відповідальність та є лідерство в процесі оцінки та отриманні результатів. Відповідальність в даному випадку означає, що національні зацікавлені сторони бачать корисність, мають бажання взяти участь у, і можуть використати результати оцінки.

Лідерство означає, що національні зацікавлені сторони погоджуються спрямовувати, проводити та координувати весь процес оцінки.

Початковий етап включає серію консультацій та переговорів, з яких найважливішою є Установча нарада (див. нижче). Установча нарада може бути організована і проведена урядом або агенцією, що використовує метод, за підтримки зовнішнього посередника, наприклад, міжнародні організації, двостороннього донора, або місцевої дослідницької групи. Установча нарада має об'єднати зусилля всіх відповідних зацікавлених сторін у процесі оцінки, включаючи організації громадянського суспільства.

Керування процесом самооцінки може також вимагати стимулювання підтримки та технічної допомоги, як організації процесу, так і фактичного збору даних. Існуючі партнерські відносини між владними структурами і незалежними інструментами досліджень і оцінки (національними чи міжнародними) повинні бути визначені, а їх потенційний внесок у процес оцінки визначається як частина початкового етапу. Слід також визначити, в якій формі і на яких стадіях така допомога має надаватися, наприклад, як прикомандирування до команди, що проводить оцінку, або спеціальну допомогу в обробці та аналізі даних. SWOT аналіз сильних, слабких сторін, можливостей та загроз можна провести, щоб визначити рівень необхідної національної або міжнародної допомоги.

Установча нарада має також вирішити, як використовувати результати оцінки, а також, як і ким має бути опублікований фінальний звіт.

Діяльність	В чому полягає	Відповідальні сторони	Коментарі
<i>Організуйте установчу зустріч</i>	Запросіть міністерства/ відомства; установи, що беруть участь в оцінці; установи, відповідальні за оцінку та нагляд; організації громадянського суспільства; місцеві дослідницькі центри та університети; представників міжнародних та/або регіональних суб'єктів; двосторонніх донорів. Зверніться до важливих зацікавлених сторін, що не відвідали <i>установчу зустріч</i> .	Агенція, в якій проводяться оцінювання, або зовнішній посередник	Вибір зацікавлених сторін з-поміж різних неурядових організацій і організацій громадянського суспільства може бути складним.
<i>Погодьте склад та мандат керівного комітету</i>	Керівний комітет відповідає за координацію і контроль за процесом. Керівний комітет може включати в себе ключові зацікавлені сторони і повинен регулярно поновлюватися протягом всього процесу оцінки, команду, що її проводить.	Агенція, в якій проводяться оцінювання, або зовнішній посередник	Забезпечте наявність представників громадянського суспільства і неурядових організацій в роботі керівного комітету.
<i>Погодьте цілі та об'єм процесу оцінки</i>	Чітко поясніть ціль та можливі результати діагностичного процесу. Поєднайте цілі із заявленими цілями, наприклад а) Стратегію по боротьбі з бідністю б) Мирову угоду щодо реформування державної служби в) Останні обіцянки уряду щодо	Агенція, в якій проводяться оцінювання, або зовнішній посередник	Визнайте географічні, культурні або соціально-економічні відмінності у країні щодо різних заявлених цілей.

	викорінення корупції або збільшення послуг, що надає влада г) Передвиборчі обіцянки		
<i>Погодьте ступінь залучення зовнішньої підтримки</i>	Проведіть SWOT-аналіз, щоб визначити потребу у допомозі з боку національних чи зарубіжних фасілітаторів	Агенція, в якій проводяться оцінювання, або зовнішній посередник	В залежності від результатів SWOT – аналізу допомогу можна шукати спочатку в межах держави, а потім серед міжнародних експертів.
<i>Погодьте коло партнерів та структуру команди, що буде здійснювати оцінку</i>	Склад команди повинен визначитися наявністю вмінь, ресурсів і дисциплінарних основ і може включати: представників установ, незалежних національних експертів, а також міжнародних експертів	Агенція, в якій проводяться оцінювання, або зовнішній посередник	Упевніться в тому, що команда, яка здійснює оцінку, є різносторонньою і в той самий час досить оперативною для здійснення оцінки.
<i>Погодьте статус фінального звіту</i>	Вирішіть, чи фінальний звіт буде носити офіційний характер, або буде в іншому форматі – наприклад, у формі дослідницької публікації.	Агенція, в якій проводяться оцінювання, або зовнішній посередник	Статус оцінки та звітів є важливим для того, щоб забезпечити релевантність і корисність знахідок для адміністрації.
<i>Погодьте презентацію та інформування про фінальний звіт і результати</i>	Вирішіть, якою буде комунікаційна стратегія з чіткими цілями щодо того, що повинно бути повідомлено. Для розповсюдження інформації потрібно використовувати кілька точок входу: політичні організації, соціальні групи і групи громадянського суспільства, середні школи і університети, а також друковані ЗМІ, телебачення і радіо. Вирішіть мінімальний бюджет, який може бути витрачено на комунікації.	Агенція, в якій проводяться оцінювання, або зовнішній посередник	Переконайтеся, що стратегія комунікації враховує групи ризику.
<i>Визначте, як буде розподілено роботу між агенцією та командою, що проводитиме оцінку</i>	Вирішіть, хто нестиме відповідальність (агенція, або команда, що робить оцінку) за різні кроки у процесі.	Агенція, в якій проводяться оцінювання, або зовнішній посередник	Певні аспекти збору інформації вимагають участі незалежних спеціалістів, приміром збір суб'єктивної інформації з агенції та від користувачів.
<i>Переклад методу</i>	Перекладіть та адаптуйте метод до середовища.	Агенція, в якій проводяться оцінювання, або зовнішній посередник	Упевніться, що первісне значення збережено, приміром використовуючи підхід зворотного перекладу.
<i>Опублікуйте рішення про початок процесу вимірювання</i>	Опублікуйте і розповсюдьте рішення про початок процесу діагностики. Використовуйте релевантні канали комунікації, такі як газети, радіо та масові події.	Агенція, в якій проводяться оцінювання, або зовнішній посередник	Адаптуйте комунікаційні канали, щоб охопити найширші аудиторії, включаючи незахищені групи користувачів.

### 3.2 Формальне відображення: КРОК 2

Другий крок, *формальне відображення*, встановлює основні і формальні дані про правову та адміністративну системи в цілому, а також піддає конкретні установи та процеси детальному аналізу в контексті. Зокрема, інформація, яку шукають на цьому етапі, допомагає визначити, чи існують формальні заходи, що гарантують дотримання принципу верховенства права в роботі апарату державного управління і особливо в процесах і послугах, які визначають права окремих осіб.

В ідеалі, установи, що беруть участь у вимірі повинні, мають описати свої нормативно-правової бази, або, принаймні, очолити роботу команди щодо оцінювання, оскільки вони можуть найкраще відповідати на питання, наприклад, про застосовані закони, правила, принципи і практики.

Питання анкети (вибір зразків анкет можна знайти в Додатку 1) фокусуються на шести принципах верховенства права: законність, доступність, право бути почутим, право на оскарження, прозорості та підзвітності. Питання зондують як загальні правові теми, такі як наявність ключових законів та інших нормативних актів, та інституційних аспектів, як наприклад, чи встановлені процедури для регулярного оновлення апарату державних службовців в нових законодавчих ініціативах.

<b>Діяльність</b>	<b>В чому полягає</b>	<b>Відповідальні сторони</b>	<b>Коментарі</b>
<i>Перегляньте зразки питань</i>	Зразкові питання, можливо, будуть потребувати уточнень і корекції у відповідності до контексту, щоб охопити установи, що беруть участь в оцінці.	Агенція, в якій проводяться оцінювання, або зовнішній посередник	Забезпечте відповідність між <i>Дослідженням агенції та Опитуванням користувачів</i> , якщо всі анкети входять в оцінювання.
<i>Заповніть відповідну документацію</i>	Зробіть опис і прагніть отримати доступ до даних з різних джерел, наприклад, офіційних бюлетенів, національних баз даних, бібліотек та офіційних реєстрів.	Агенція, в якій проводяться оцінювання, або зовнішній посередник	Там, де є нестача записів, данні можна зібрати за допомогою консультацій з юристами.
<i>Адмініструйте формальне відображення</i>	Використайте зразок анкети в Додатку 2. Перегляньте документи і задайте питання щодо: (а) юридичних документів (наприклад, конституції, закони, укази і розпорядження, судові рішення та адміністративні рішення і дії); (б) статистичних даних (наприклад, кількість державних службовців, ряд претензій, клопотань і звернень, отриманих від адміністративних установ); (в) доповідей наглядових органів (наприклад, вищі органи фінансового контролю та річні звіти від установ омбудсменів)	Агенція, в якій проводяться оцінювання, або зовнішній посередник	Там, де немає простих чи зрозумілих відповідей, дозволяйте давати усні пояснення чи описи.

### 3.3 Дослідження установи (агенції): КРОК 3

Третій крок, *дослідження установ*, служить для того, щоб порівняти формальну інформацію, отриману з опису *формального відображення*, з баченням та особистою думкою державних службовців щодо того, що працює, а що не працює, наприклад, де регулювання є недостатнім або де не вистачає навчання.

*Дослідження установ* здійснюється під керівництвом агенції та за допомогою структурованої анкети, що збирає бачення та уявлення щодо питань, пов'язаних з роботою та функціонуванням агентства або процедурами. Питання анкети (зразки анкет можна знайти в Додатку 2) сфокусовані на шести принципах верховенства права: законність, доступність, право бути почутим, право на оскарження, прозорість та підзвітність. *Дослідження установ* здійснюється шляхом особистих інтерв'ю запрошеними ззовні професійними інтерв'юерами, що беруть участь у дослідженні. Використовуються п'ять варіантів відповіді: *найменша ступінь вірогідності (зовсім ні), скоріше так, ніж ні, деякою мірою, в значній мірі, в дуже великій мірі, а також відповіді не знаю/відмовляюся відповісти*.

З метою забезпечення відкритих, чесних і критичних відповідей потрібно пояснити державним службовцям, що беруть участь у дослідженні в якості респондентів, що інформація, яку зберуть в установі, буде використана задля підвищення їх професійного потенціалу та роботи своїх установ, а не для «звинувачення та пошуку винних».

Діяльність	В чому полягає	Відповідальні сторони	Коментарі
<i>Узгодьте запитання з цілями оцінювання</i>	Шаблонні питання можуть потребувати уточнення і доопрацювання відповідно до контексту, щоб адекватно охопити функції та обов'язки державних службовців, що беруть участь в оцінюванні.	Агенція, в якій проводяться оцінювання, або зовнішній посередник	Забезпечте взаємозв'язок між формальним відображенням та опитуванням користувачів, якщо всі анкети включені в оцінку.
<i>Підготуйте інтерв'юерів (людей, що збирають дані) та зробіть пілотне опитування</i>	Поінформуйте інтерв'юерів щодо ключових принципів оцінки та проведіть інструктаж (див. Додаток 7).	Оцінююча команда	Забезпечте час для проведення інструктажу та пілотного анкетування.
<i>Вирішіть, хто увійде до пробної групи респондентів</i>	Вибір респондентів залежить від розміру установи. Якщо кілька різних установ беруть участь, вибіркоче опитування може бути кращим варіантом. Державні службовці невеликих установ у повному складі можуть пройти опитування. Фокусуйтеся на держслужбовцях нижньої та середньої ланки.	Оцінююча команда	Потрібно виявити і визнати помилки, такі як у розробці зразка анкети або вибору державних службовців для участі в дослідженні.
<i>Адмініструйте та досліджуйте</i>	Використовуйте анкету з Додатку 2. Розповсюдьте анкети дослідження і дайте інструкції щодо того, як повернути заповнені та незаповнені анкети	Оцінююча команда / інтерв'юери	Можливо, кількість незалежних оцінок та критичних точок зору буде обмеженою.

### 3.4 Дослідження користувачів: КРОК 4

Мета четвертого етапу, *дослідження користувачів*, полягає в тому, щоб порівняти *формальне відображення* і результати *дослідження установ* з думками і очікуваннями з питань верховенства права від «користувачів» державного управління, тобто широкої громадськості.

Бачення та очікування самі по собі мають значення, але громадяни також діють, базуючись на своїх уявленнях про проблеми та можливості. Таким чином, важливо прозондувати розриви між писаними законами, та реальністю.

*Опитування користувачів* здійснюється у персональних інтерв'ю сам на сам. Респондентів просять дати відповіді на питання структурованої анкети, що спирається на шість принципів верховенства права: законність, доступність, право бути почутим, право на оскарження, прозорості та підзвітності (вибір моделі анкети можна знайти у Додатку 3). Використовуються п'ять варіантів відповіді: найменша ступінь вірогідності (зовсім ні), скоріше так, ніж ні, деякою мірою, в значній мірі, в дуже великій мірі, а також відповіді не знаю/відмовляюся відповісти.

Може бути складно знайти людей, які насправді залучалися або були предметом конкретних адміністративних процесів або послуг в умовах боротьби з наслідками війни чи широкомасштабної кризи. Таким чином, потрібно розробити зразки стратегій для того, щоб «працювати» в специфічних політичних, соціальних та культурних умовах, в яких здійснюється оцінка. Наприклад, якщо є достовірні записи та архіви (наприклад, претендентів на конкретну послугу) вони можуть бути використані для створення вибірки респондентів. Однак, якщо немає надійних записів або архівів, або закони про конфіденційність забороняють їх використання, можна використовувати випадкову вибірку населення, яка може включати в себе певну кількість людей, які використовували послуги установ, або брали участь у процесах. Крім того, зразок можна зробити з частини населення, значна частина якого вступала у взаємодію з конкретними установами. Менші групи респондентів, вибрані поза відповідних установ (наприклад, спонтанна вибірка) можуть також бути використані в поєднанні з великими вибірками досліджень.

Діяльність	В чому полягає	Відповідальні сторони	Коментарі
<i>Узгодьте запитання з цілями оцінювання</i>	Запитання із зразка можуть потребувати доопрацювання та адаптації відповідно до контексту, щоб адекватно охопити ролі та обов'язки державних службовців, що беруть участь в оцінюванні.	Агенція, що досліджується/ оцінююча команда	Упевніться, що є відповідність між <i>формальним зображенням</i> та <i>дослідженням установ</i> , якщо всі анкети включено до процесу оцінювання
<i>Підготуйте інтерв'юерів (людей, що збирають дані) та зробіть пілотне опитування</i>	Навчіть інтерв'юерів технологіям проведення інтерв'ю та основним принципам діагностичних інструментів. Призначте польових інтерв'юерів на їхні ділянки роботи та проведіть інструктаж щодо вибору респондентів.	Оцінююча команда	Необхідно відвести час для ретельного інструктажу
<i>Оберіть респондентів для пробної групи респондентів</i>	Вибір респондентів залежить від розміру групи населення, що становить інтерес. а) Використовуйте надійні записи та архіви, щоб визначити реальних користувачів установ, для того, щоб охопити ту аудиторію, яка нам цікава. б) Створіть зразок на основі обраних в якості зразку прикладів. в) Якщо йдеться про часто повторюваний випадок (наприклад видача реєстраційних документів)	Оцінююча команда	Визначаючи групу населення, яка становить інтерес за допомогою державних записів та архівів, зважайте на законні та етичні принципи цілісності та приватності в певному контексті дослідження, наприклад конфіденційність або розкриття політики.

	потрібно використовувати велику вибірку з всього населення.		
<i>Вирішіть яким буде адміністративний або секторний поділ держави</i>	Стратифікуйте країну на основі затвердженого статистичного методу (див. Додаток 6).	Оцінююча команда	Забезпечте географічну, політичну, соціально-економічну та гендерну представленість меншин у стратифікації.
<i>Адмініструйте та досліджуйте</i>	Використовуйте зразок анкети з Додатку 3. Розповсюдьте анкету дослідження користувачів і проведіть інструктаж щодо того, як її заповнити і як повернути заповнені та незаповнені анкети.	Оцінююча команда / інтерв'юери	Люди можуть неохоче обговорювати делікатні питання, пов'язані з їх сприйняттям і досвідом взаємодії з адміністративними установами.  Матеріально-технічні та практичні питання, пов'язані з транспортуванням, оплатою і проживанням слід вирішувати заздалегідь.

### 3.5 Аналіз даних та попередній звіт: КРОК 5

Має розроблятися у співпраці із експертами зі статистики.

Метод аналізу визначається метою оцінки та типом даних. Кількісні дані генерують описовий аналіз проблеми, сильних і слабких сторін.

Попередній звіт створюється оцінюючою командою і презентується протягом засідання по отриманню зворотного зв'язку (див. нижче). Точний зміст доповіді залежатиме від цілей і сфери застосування діагностичного процесу, але він має включати основні результати і висновки в зручному для розуміння форматі (зразок попереднього звіту див. у Додатку 5) з метою організації обговорення пропозицій, рекомендацій та змін для підсумкового звіту.

Попередній звіт розрізнить проблеми, які вимагають структурних (юридичних) чи інституційних вирішень. Звіт також визначить проблеми, які організації можуть вирішити самотужки, і проблеми, які вимагають участі інших зацікавлених сторін, в або поза межами установ, що беруть участь в оцінці. Крім того, доповідь буде ґрунтуватися на знайдених сильних сторонах, а не лише фокусуватися на можливих недоліках, що виявить оцінювання.

Діяльність	В чому полягає	Відповідальні сторони	Коментарі
Опрацюйте якісні дані	Перегляньте відповіді з формального зображення.	Оцінююча команда	Інтерпретація даних з формального зображення має визнавати контекст та відмінності країни та культури
Опрацюйте кількісні дані	Компілюйте результати з дослідження установ та дослідження користувачів, використовуючи стандартне програмне забезпечення.	Оцінююча команда	Кількісні дані з безпосередніх спостережень або коментарів респондентів протягом дослідження установ та користувачів можна інтерпретувати, але не порохувати.
Вставте дані в аналітичну матрицю	Вставте дані в аналітичну матрицю (див. Додаток 4). Дані мають бути підсумовані та інтерпретовані так, щоб можна було зробити висновки щодо тенденцій та зразків у стовпчику Завершальні аналітичні коментарі.	Оцінююча команда	
Підготуйте знахідки та висновки діагностичного процесу	Результати звіту мають бути повними та зрозумілими. Визначте в аналізі джерело проблеми (наприклад процес, сервіс, держслужбовець, ресурси і законодавство) а також пояснення визначеної проблеми.	Оцінююча команда	Висновки, що впливають з аналізу, не завжди приємні. Вони можуть бути суперечливими та незручними.
Підготуйте попередній звіт	Для розповсюдження звіту використовуйте легкий для розуміння та використання формат, що відповідає Див. зразок звіту у Додатку 5.	Оцінююча команда	

### 3.6 Презентація та звітування: КРОК 6

Після аналізу та завершення попереднього звіту, потрібно провести *збори для отримання зворотної реакції*, щоб обговорити головні знахідки та отримати внесок, обіцянки та пропозиції від ключових зацікавлених сторін.

Коментарі та додаткова інформація, що буде отримана в результаті цієї зустрічі, буде внесена у фінальний варіант звіту. Збори для отримання зворотної реакції також може зібрати поради і політику щодо того, як презентувати результати та додаткові стратегії для розповсюдження.

Створення конструктивного партнерства після того, як закінчено аналіз, звітування, розповсюдження та моніторинг відповідають потребам та запитам зацікавлених сторін. Установа, яка займається самооцінюванням, є головним власником звіту. Це не має виключати розширену співпрацю з іншими діючими особами, коли результати розповсюджуються.

Діяльність	В чому полягає	Відповідальні сторони	Коментарі
<i>Організуйте зустріч для отримання зворотного зв'язку</i>	Запросіть міністерства/департаменти; агенції, що беруть участь в оцінюванні; агенції, що відповідають за оцінювання та контроль; громадянські організації; місцеві центри досліджень та представників університетів; міжнародних та/або місцевих донорів та діячів; білатеральних донорів та діячів.  Попередній звіт потрібно розповсюдити заздалегідь, щоб з ним встигли ознайомитися.	Агенція/керуючий комітет	Забезпечте участь представників від всіх зацікавлених сторін, які не брали участь в початковій зустрічі.
<i>Забезпечити зобов'язання та/або схвалення для створення фінального звіту</i>	Отримайте дозвіл від уряду або іншого відповідального органу на публікацію фінального звіту.	Агенція/керуючий комітет	Якщо фінальний звіт вимагає дозволу чи схвалення з боку уряду, керуючий комітет (або інший відповідальний орган), має забезпечити участь його представників в зустрічі для отримання зворотного зв'язку, або надати можливість ознайомитися з попереднім звітом.
<i>Підготуйте фінальний звіт</i>	Перегляньте та об'єднайте коментарі та пропозиції, отримані протягом зустрічі для отримання зворотного зв'язку.	Команда, що здійснює оцінювання	Не всі погляди, коментарі та думки, які висловлять на зустрічі потрібно вносити у <i>фінальний звіт</i> . Потрібно підкреслити те, що звіт та його знахідки – це результат спільного виміру. Слід підкреслити, що доповідь і висновки базуються на основі фактичних даних від процесу оцінювання.
<i>Підготуйтеся розповсюдженню інформації про фінальний звіт і його головні знахідки</i>	Підсумуйте знахідки і результати у прес-релізі, коли звіт завершено.	Команда, що здійснює оцінювання	Про результати треба повідомити, коли дослідження завершено, однак, оскільки для публікації фінального звіту потрібно багато часу, варто поновлювати інформацію в прес-релізах чи на сайті, повідомляючи про важливі знахідки.
<i>Адаптуйте стратегії</i>	Фокусуйтеся на тих, хто приймає політичні рішення, на національних		Зважайте на потенціальні мовні бар'єри розуміння, та питання, що



<i>комунікації для різних груп</i>	представництвах влади та уразливих групах, неурядових організаціях, бідних та незахищених групах, та діячах спільнот з розвитку.		цікавлять бідні та ізольовані групи
<i>Підготуйте та ініціюйте публічні заходи</i>	Шукайте різні етапи у розробці політики, на які може бути спрямоване обговорення <i>фінального звіту</i> , наприклад, новий національний план розвитку, або план розвитку сектору, міжнародні конференцій і національні політичні форуми .		Переконайтеся, що заходи відкриті і на них легко потрапити.

## Додаток 1. Зразок анкети Формального Зображення.

Мета цієї анкети – описати закони, нормативні документи, установи і процеси, що мають відношення до державного управління в цілому, а також зокрема, агенції, що беруть участь у дослідженні. На більшість питань можна відповісти «так» чи «ні». Менша кількість питань має встановити основу чинного законодавства, нормативних актів і прецедентного права, як загальний опис, що стосуються конкретної установи, послуги або процесу.

Коли питання стосується законів та інших нормативних актів, це стосується, наприклад, конституційних правил, статутів, прецедентного права, підзаконних актів, правил, указів та постанов, а також правил внутрішнього порядку в установах і т.д.

У правому полі анкети є місце для коментарів. Це може включати, наприклад, примітку, щодо того, коли застосовувався певних закон, або коли певне питання регулювалося через прецедентне право, а не статут, або навпаки. Коментарі можуть також стосуватися змісту законів.

Будьте якомога точнішими і детальними у своїх коментарях, зазначайте рік, номер публікації (наприклад, в «Офіційному віснику» та ін.), номер справи, і статус коли мова йде про закони або інші нормативні акти.

### Загальна інформація

1. Назва установи/установ:

2. Рік заснування:

3. Адміністративний або юрисдикційних статус установи/установ (наприклад, національна, регіональна, муніципальна):

4. Головні сфери відповідальності установи/установ:

5. Географічне розміщення установи/установ:

## Р.1. Законність

Питання	Так	Ні	Коментарі
1. Які важливі закони керують роботою установи?			
2. Чи існує чітка ієрархія між законами та іншими інструментами, що спрямовують роботу установи?			
3. Чи існують встановлені процедури в установі, що забезпечують державних службовців оновленими та доповненими законами та нормативними актами, які керують сферою їх компетенції?			
4. Чи можна скасувати незаконні рішення установи?			
5. Чи існують закони чи інші нормативні документи які регламентують роботу установи у питаннях адміністративного розсуду?			
6. Чи існують закони чи інші нормативні документи про конфлікт інтересів?			
7. Чи існують в установі процедури із забезпечення рівності перед законом?			

## Р.2. Доступність

Питання	Так	Ні	Коментарі
8. Чи існують закони чи інші нормативні документи, які визначають, хто може почати адміністративну процедуру в установі?			
9. Чи існують закони чи інші нормативні документи, які визначають, хто з громадян має доступ в установу?			
10. Чи існують закони чи інші нормативні документи, які уточнюють, що установа має бути відкритою для публіки протягом певного періоду часу?			
11. Чи існують закони чи інші нормативні документи щодо належного використання мови, коли агентство спілкується з громадянами (наприклад, відповідні, ясно і зрозуміло)?			
12. Чи існують закони чи інші нормативні документи, що вимагають від установи розгляду петиції, навіть якщо вони не дотримуються формальних стандартів для петиції?			
13. Чи існують закони чи інші нормативні документи про те, що вартість на адміністративні послуги, в установі має бути розумною, (наприклад, покривати лише витрати і т.д.)?			
14. Яка вартість і витрати мають місце в роботі установи?			

15. Чи існують закони чи інші нормативні інструменти, що дозволяють подавати звернення чи петиції в установу на мові національних меншин?			
16. Чи існують закони або інші нормативні інструменти, що вимагають в установі допомагати громадянам у випадку очевидних помилок (приміром, коли запит відправлено до не тієї установи)?			

### **Р.3. Право бути почутим**

<b>Питання</b>	<b>Так</b>	<b>Ні</b>	<b>Коментарі</b>
17. Чи існують закони або інші нормативні інструменти, що вимагають від установи почути зацікавлену особу, перш ніж приймати рішення?			
18. Чи існують певні питання в установі, які вимагають участі зацікавленої особи?			
19. Чи існують закони або інші нормативні інструменти, що забезпечують обов'язок установи інформувати зацікавлених осіб щодо нових фактів, які додаються до справ?			
20. Чи існують закони або інші нормативні інструменти, що регулюють те, як установа має спілкуватися з людьми?			
21. Чи існують в установі процедури щодо того, як спілкуватися з великими групами людей, на яких впливають рішення установ?			
22. Чи існують в установі процедури що дозволяють людям усно спілкуватися з установою?			
23. Чи існують закони або інші нормативні інструменти, що визначають часові рамки ухвалення установою рішення?			
24. Чи існують закони або інші нормативні інструменти щодо того, що установа має зважати на всі релевантні факт, перш ніж ухвалювати рішення?			
25. Чи існують закони або інші нормативні інструменти, що визначають того, хто несе головну відповідальність за продукування фактів та доказів в адміністративних процедурах, що залучають установу?			
26. Чи існують закони або інші нормативні інструменти щодо запису адміністративних процедур агенції?			

### **Р.4. Право на оскарження**

<b>Питання</b>	<b>Так</b>	<b>Ні</b>	<b>Коментарі</b>
27. Які важливі закони чи інші нормативні інструменти керують правом на оскарження рішення установи?			

28. Чи існують закони або інші нормативні інструменти, що визначають те, хто може оскаржувати рішення установи?			
29. Чи існують закони або інші нормативні інструменти щодо того, як установа має формулювати свої рішення (наприклад, чітко, адекватно та зрозуміло)?			
30. Чи існують закони або інші нормативні інструменти щодо того, коли установа має повідомити про своє рішення зацікавленим особам (наприклад, без невинуватих затримок)?			
31. Чи апеляції рішень установи спочатку розглядаються самою установою?			
32. Чи існує окрема система судів або трибуналів, що мають справу з апеляціями рішень установи?			
33. Чи процедури адміністративних апеляцій в установі здійснюються переважно у письмовій формі?			
34. Чи існують закони або інші нормативні інструменти, що дозволяють людині вимагати усного слухання під час оскарження рішення установи?			
35. Чи існують закони або інші нормативні інструменти, що дозволяють особі бути представленою радою при процедурі оскарження, якщо він чи вона того бажає?			
36. Чи утримуються гроші з людей, що оскаржують рішення установи?			
<b>Р.5. Прозорість</b>			
<b>Питання</b>	<b>Так</b>	<b>Ні</b>	<b>Коментарі</b>
37. Чи існують закони або інші нормативні інструменти щодо доступу до інформації стосовно законів, стандартів та процедур, якими в роботі керується установа?			
38. Чи має бути зроблений у письмовій формі запит до установи на отримання доступу до офіційних документів установи?			
39. Якщо запит на доступ до інформації відхилено установою, чи можна оскаржити це рішення?			
40. Чи доступ до офіційних документів установи є платним?			
41. Чи існують закони або інші нормативні інструменти щодо доступу до інформації про конкретні звертання та петиції до установи, здійснені людьми?			

42. Чи існують закони або інші нормативні інструменти щодо обмеження доступу до інформації, яка стосується приватності та цілісності особистості?			
43. Чи існують закони або інші нормативні інструменти, що вимагають, щоб вся кореспонденція і документи справи були зафіксовані і архівовані установою?			
<b>Р.6. Підзвітність</b>			
<b>Питання</b>	<b>Так</b>	<b>Ні</b>	<b>Коментарі</b>
44. Чи існують етичні коди, інструкції або подібні інструменти, якими керуються у роботі державні службовці в установі?			
45. Чи існують закони або інші нормативні інструменти для оцінки та перевірки (ефективність, аудит і т.д.) установи незалежними органами?			
46. Чи існують закони або інші нормативні інструменти щодо схильності установи до неправомірних дій?			
47. Чи існує установа з національних прав людини, протикорупційна агенція або подібні органи, до яких громадяни можуть подавати скарги з приводу порушення їх прав або на роботу установи?			
48. Чи є важливі закони чи інші нормативні інструменти щодо хабарництва, розкрадання, неправомірного привласнення грошей(або інших форми корупції), які можуть бути застосовні до установи?			

## Додаток 2. Зразок анкети дослідження агенції (установи)

### Приклад формату дослідження .

Наступний вступний текст може бути використано перед початком опитування державних службовців.

«[Назва установи/установ або ім'я відповідальної особи] проводить оцінку ступеню верховенства права у державній установі. Мета цього оцінювання полягає в тому, щоб визначити сильні та слабкі місця адміністрації, щоб посилити функціонування установи/установ.

Це дослідження ваших поглядів, думок та обізнаності як державних службовців. Воно займе приблизно 40 хвилин. Ми хотіли б поставити вам кілька запитань щодо того, що, в професійному плані, ви думаєте стосовно того, як (установа/установи) відносяться до наступних принципів: законність, доступність, право бути почутим, право на оскарження, прозорість та підзвітність.

Нам не потрібно знати ваше прізвище і ми не будемо робити записів, які б згодом допомогли визначити вашу особу у анкетах.

Ваша участь і участь ваших колег важлива для оцінки та для покращення роботи вашої установи.

Чи можу я зачитати перше питання?

Інтерв'юер: \_\_\_\_\_

Дата: \_\_ / \_\_ / \_\_ Час: \_\_\_\_\_

### Загальні та вступні питання:

1. Вік респондента

а) \_\_\_\_ років

2. Стать респондента

а) \_\_\_\_ жін.

б) \_\_\_\_ чол.

3. Кількість років освіти/навчання

а) \_\_\_\_ років

б) \_\_\_\_ не знаю

в) \_\_\_\_ відмовляюсь відповідати

4. Кількість років роботи в установі

а) \_\_\_\_ менше трьох

б) \_\_\_\_ між трьома та вісім'ю

в) \_\_\_\_ більше восьми

<b>P1. Законність</b> <b>Будь ласка, зазначте ступінь</b>	У дуже малій мірі	У малій мірі	Середньо	У великій мірі	У дуже великій мірі	Не можу відповісти
1.1 а) чи правила, які визначають сили та повноваження вашої установи, є чітким та зрозумілими?						
Коментарі установи респондента:						
Аналітичні коментарі та спостереження:						
1.1 б) чи є у вас доступ до найсвіжіших законів, норм та інструкцій у вашій сфері роботи?						
Коментарі установи респондента:						
Аналітичні коментарі та спостереження:						
1.1 с) чи проходите ви навчання щодо нових законодавчих інструментів у вашій сфері роботи?						
Коментарі установи респондента:						
Аналітичні коментарі та спостереження:						
1.1 d) чи стикаєтесь ви з ситуаціями, коли закон надає недостатньо інформації щодо того, як вирішувати певні						
Коментарі установи респондента:						
Аналітичні коментарі та спостереження:						
1.1 е) чи ви маєте чіткі інструкції щодо того, як діяти, коли закон надає недостатньо інформації щодо того, як вирішувати певні						
Коментарі установи респондента:						
Аналітичні коментарі та спостереження:						
1..2) чи маєте ви інструкції щодо того, як бути в ситуації, коли є конфлікт інтересів?						
Коментарі установи респондента:						
Аналітичні коментарі та спостереження:						
1.3) чи є гарантія, що до людей різних статевих/етичних/релігійних груп або соціального статусу ставляться однаково справедливо?						
Коментарі установи респондента:						



## Додаток 3. Зразок анкети: дослідження користувачів.

### Приклад формату дослідження .

Наступний вступний текст може бути використано перед початком опитування державних службовців.

«Перепрошую, чи не могли б ви приділити мені кілька хвилин, щоб відповісти на кілька запитань? [Назва установи/установ або ім'я відповідальної особи] проводять дослідження суспільної думки і ми хотіли б запросити вас до участі у ньому.

Дослідження займе приблизно 25 хвилин і воно стосується думки людей, їх знання та бачення державного управління, а саме щодо (назви установ, що беруть участь в оцінюванні). Ваша участь важлива для покращення роботи [назва установи].

Нам не потрібно знати ваше ім'я і ми не будемо зазначати нічого, що засвідчить вашу особу в анкеті. Ви хотіли б взяти участь?»

Якщо згоду отримано, продовжуйте «Чи можу я зачитати перше запитання?»

Якщо ви отримали відмову, скажіть, «Дякую за ваш час». Занотуйте статтю і де ви спілкувалися).

Інтерв'юер: \_\_\_\_\_

Дата: \_\_/\_\_/\_\_ Час: \_\_\_\_\_

Місце: \_\_\_\_\_

### Загальні та вступні питання:

1. Вік респондента

а) ____ років	б) ____ не знаю	в) ____ відмовляюсь відповідати
---------------	-----------------	---------------------------------

2. Стать респондента

а) ____ жін.	б) ____ чол.
--------------	--------------

3. Кількість років освіти/навчання

а) ____ років	б) ____ не знаю	в) ____ відмовляюсь відповідати
---------------	-----------------	---------------------------------

4. Чи ви контактували з [назва установи/установ], якщо кілька, попросіть перерахувати?

а) ____ Так	б) ____ Ні
-------------	------------

5. [Якщо на питання 4 дана позитивна відповідь] коли ви контактували останній раз з [назва установи/установ, якщо кілька, попросіть перерахувати]?

а) ____ рік тому або менше	а) ____ від 1 до 3 років	а) ____ більше ніж 3 роки	а) ____ не знаю
----------------------------	--------------------------	---------------------------	-----------------

6. [Якщо на питання 4 дана позитивна відповідь] з якої причини ви контактували з [назва установи]?

а) вкажіть причину
--------------------

<b>P1. Законність</b>  <b>Будь ласка, зазначте ступінь</b>	У дуже малій мірі	У малій мірі	Середньо	У великій мірі	У дуже великій мірі	Не можу відповісти
1.1) чи вважаєте ви повноваження адміністративних органів зрозумілими?						
Коментарі респондента:						
Аналітичні коментарі та спостереження:						
1.2) в якій мірі, на вашу думку, державні службовці мають доступ до законів, правил та інструкцій, які регулюють сферу їх діяльності?						
Коментарі респондента:						
Аналітичні коментарі та спостереження:						
1.3) чи вважаєте ви, що державні службовці достатньо вивчали закони та процедури, якими вони керуються у своїй роботі?						
Коментарі респондента:						
Аналітичні коментарі та спостереження:						
1.4) чи вважаєте ви, що адміністративні установи виконують закони?						
Коментарі респондента:						
Аналітичні коментарі та спостереження:						
1.5) чи вважаєте ви, що державні службовці не приймають рішень у випадках, коли мають особисті інтереси?						
Коментарі респондента:						
Аналітичні коментарі та спостереження:						
1.6) чи вважаєте ви, що адміністративні установи ставляться до всіх однаково?						
Коментарі респондента:						
Аналітичні коментарі та спостереження:						

## Додаток 4. Аналітична матриця.

Принцип 1. Законність																		
Запитання дослідження установи	Міри						Коментарі установи респондента	Аналітичні коментарі	Запитання дослідження користувачів	Міри						Коментарі установи респондента	Аналітичні коментарі	Підсумкові аналітичні коментарі та спостереження
	У дуже малій мірі	У малій мірі	Середньо	У великій мірі	У дуже великій мірі	Не можу відповісти				У дуже малій мірі	У малій мірі	Середньо	У великій мірі	У дуже великій мірі	Не можу відповісти			
1.1) Чи правила, що визначають повноваження і компетенції вашої установи, є зрозумілими?	%	%	%	%	%	%			1.1) Чи, на вашу думку, повноваження адміністративних установ є зрозумілими?	%	%	%	%	%	%			
1.2) Чи ви маєте доступ до найновіших законів, регулювань та інструкцій у вашій сфері роботи?	%	%	%	%	%	%			1.2) Чи вважаєте ви, що державні службовці мають доступ до законів, регулювань та інструкцій що керують їх роботою?	%	%	%	%	%	%			
1.3) Чи ви отримуєте навчання новим законотворчим інструментам у вашій сфері роботи?	%	%	%	%	%	%			1.3) До якої міри на вашу думку, державні службовці мають адекватні знання законів та процедур, які керують їх роботою?	%	%	%	%	%	%			
1.4) Як часто ви стикаєтеся із ситуаціями, коли закон дає обмежене розуміння того, яке рішення прийняти у певній ситуації?	%	%	%	%	%	%			1.4) В якій мірі, на вашу думку, адміністративні установи слідуєть законам?	%	%	%	%	%	%			
1.5) Чи маєте ви достатньо інструкцій щодо того, як діяти у ситуаціях, коли є конфлікт інтересів?	%	%	%	%	%	%			1.5) Як часто, на вашу думку, державні службовці не будуть приймати рішення у випадку, якщо вони мають особистий інтерес?	%	%	%	%	%	%			

1.6 Наскільки є гарантія того, що люди різних статей, етичних, релігійних і соціальних статусів мають однакове ставлення у вашій установі?	%	%	%	%	%	%			1.6) Якою мірою, на вашу думку, адміністративні установи однаково ставляться до користувачів (виконують правило рівноправного ставлення) ?	%	%	%	%	%	%			
--	---	---	---	---	---	---	--	--	--	---	---	---	---	---	---	--	--	--

Принцип 2. Доступність																		
Запитання дослідження установи	Запитання дослідження установи						Коментарі установи респондента	Аналітичні коментарі	Запитання дослідження користувачів	Запитання дослідження користувачів						Коментарі установи респондента	Аналітичні коментарі	Підсумкові аналітичні коментарі та спостереження
	У дуже малій мірі	У малій мірі	Середньо	У великій мірі	У дуже великій мірі	Не може відповідати				У дуже малій мірі	У малій мірі	Середньо	У великій мірі	У дуже великій мірі	Не може відповідати			
2.1) Наскільки чітко визначені питання, за які несуть відповідальність різні адміністративні установи?	%	%	%	%	%	%			2.1) Наскільки можливо зрозуміти, за що відповідають різні адміністративні установи?	%	%	%	%	%	%			
2.2) Наскільки можливо відповідати на звернення та запити людей (візити, листи, телефонні дзвінки) в межах розумних часових рамок?	%	%	%	%	%	%			2.2) Наскільки легко можна отримати доступ до адміністративних органів при особистому відвідуванні чи за допомогою засобів комунікації (пошта, телефон і т.ін.?)	%	%	%	%	%	%			
2.3) Наскільки можливо обробляти звернення та запити на інших, окрім офіційної, мовах?	%	%	%	%	%	%			2.3) Наскільки, на ваш погляд, можливо звертатися до адміністративних органів недержавною мовою?	%	%	%	%	%	%			
2.4) Наскільки повні інструкції ви маєте щодо того, як допомагати громадянам у випадку очевидних помилок (наприклад помилкове надсилання запиту в іншу установу)?	%	%	%	%	%	%			2.4) Наскільки, на вашу думку, адміністративні установи допоможуть вам у випадку очевидних помилок? Таких як, помилки у написанні, підрахунках, або адресуванні в іншу установу?	%	%	%	%	%	%			
2.5) Наскільки вартість ваших послуг регулюється законами або іншими нормативними інструментами?	%	%	%	%	%	%			2.5) В якій мірі, на вашу думку, вартість адміністративних послуг є доступною?	%	%	%	%	%	%			

### Принцип 3. Право бути почутим

Запитання дослідження установи	Міри впливу						Коментарі установи респондента	Аналітичні коментарі	Запитання дослідження користувачів	Міри впливу						Коментарі установи респондента	Аналітичні коментарі	Підсумкові аналітичні коментарі та спостереження
	У дуже малій мірі	У малій мірі	Середньо	У великій мірі	У дуже великій мірі	Не можу відповісти				У дуже малій мірі	У малій мірі	Середньо	У великій мірі	У дуже великій мірі	Не можу відповісти			
3.1) Якою мірою розвинені процедури для того, щоб вислухати людину перш ніж приймати рішення, що впливатимуть на неї?	%	%	%	%	%	%			3.1) До якої міри, на вашу думку, адміністративні установи вислуховують ваші погляди та аргументи перш ніж прийняти рішення, що буде впливати на вас?	%	%	%	%	%	%			
3.2) Якою мірою встановлені процеси для вислуховування людей особисто/в усній формі, до прийняття рішення?	%	%	%	%	%	%			3.2) Наскільки ви вважаєте можливим усно висловити ваші погляди і аргументи щодо того, як приймається рішення, яке впливає на вас?	%	%	%	%	%	%			
3.3) Чи є у вас інструкції щодо часових рамок відносно прийняття рішення у конкретному випадку?	%	%	%	%	%	%			3.3) Які на вашу думку є часові рамки прийняття рішення адміністративною установою у конкретному випадку?	%	%	%	%	%	%			
3.4) Як часто ви стикалися з ситуаціями, коли важко дотримуватися часових рамок, коли рішення має бути прийняте у конкретному випадку?	%	%	%	%	%	%			3.4) Якою мірою, на вашу думку, адміністративна установа дотримується часових рамок, приймаючи рішення у конкретному випадку?	%	%	%	%	%	%			

Принцип 4. Право на оскарження																		
Запитання дослідження установи	У дуже малій мірі	У малій мірі	Середньо	У великій мірі	У дуже великій мірі	Не можу відповісти	Коментарі установи респондента	Аналітичні коментарі	Запитання дослідження користувачів	У дуже малій мірі	У малій мірі	Середньо	У великій мірі	У дуже великій мірі	Не можу відповісти	Коментарі установи респондента	Аналітичні коментарі	Підсумкові аналітичні коментарі та спостереження
4.1) Чи є у вас інструкції щодо того, які складові має містити рішення (наприклад, аргументація, вказівки на виправлення ситуації іт.д.)?	%	%	%	%	%	%			4.1) Якою мірою, на вашу думку, адміністративні установи мають аргументувати свої рішення?	%	%	%	%	%	%			
4.2) Чи є у вас інструкції щодо того, як інформувати людей про прийняте рішення?	%	%	%	%	%	%			4.2) Якою мірою, на вашу думку, адміністративні агенції будуть інформувати вас, коли вони приймають рішення, що стосується вас?	%	%	%	%	%	%			
4.3) Чи є у вас інструкції щодо того як надавати поради людині, яка хоче подавати апеляцію на рішення вашої установи?	%	%	%	%	%	%			4.3) Якою мірою, на вашу думку, адміністративні установи будуть давати вам поради щодо того, як оскаржувати рішення, з яким ви не згодні?	%	%	%	%	%	%			
4.4) Як часто ви стикаєтеся з ситуаціями, коли закон надає обмежені інструкції щодо того, як примати рішення у певних ситуаціях?	%	%	%	%	%	%			1.4) Якою мірою, на вашу думку, адміністративні установи керуються законом?	%	%	%	%	%	%			
4.5) Чи маєте ви інструкції щодо того, як працювати з міжнародними апеляційними процедурами?	%	%	%	%	%	%			4.5) Наскільки, на вашу думку, об'єктивно і справедливо адміністративна установа буде переглядати власні рішення ?	%	%	%	%	%	%			

<b>Принцип 5. Прозорість</b>																		
Запитання дослідження установи	Запитання дослідження установи						Коментарі установи респондента	Аналітичні коментарі	Запитання дослідження користувачів	Запитання дослідження користувачів						Коментарі установи респондента	Аналітичні коментарі	Підсумкові аналітичні коментарі та спостереження
	У дуже малій мірі	У малій мірі	Середньо	У великій мірі	У дуже великій мірі	Не можу відповісти				У дуже малій мірі	У малій мірі	Середньо	У великій мірі	У дуже великій мірі	Не можу відповісти			
5.1) Чи є у вас інструкції щодо того, як відповідати людям, що шукають загальну інформацію про закони, стандарти та процедури роботи вашої установи?	%	%	%	%	%	%			5.1) Чи можете ви отримати інформацію від адміністративних установ щодо законів, стандартів та процедур, що регламентують їх роботу?	%	%	%	%	%	%			
5.2) Чи маєте ви інструкції щодо того, як працювати з запитамі від людей, що шукають інформацію щодо їх справи?	%	%	%	%	%	%			5.2) Чи можете ви отримати інформацію стосовно вашої справи?	%	%	%	%	%	%			
5.3) Чи маєте ви інструкції щодо цілісності та конфіденційності підготовки даних нових законодавчих актів у галузі роботи?	%	%	%	%	%	%			5.3) Наскільки ви впевнені, що адміністративна установа не надасть вам інформацію особистого чи делікатного характеру?	%	%	%	%	%	%			
5.4) Наскільки розвинена у вас процедура фіксування, реєстрування та архівування даних та кореспонденції?	%	%	%	%	%	%			5.4) Якою мірою, на вашу думку, адміністративні установи фіксують, реєструють та архівують дані відповідно до встановлених процедур?	%	%	%	%	%	%			



Принцип 6. Підзвітність																		
Запитання дослідження установи	Міри впливу						Коментарі установи респондента	Аналітичні коментарі	Запитання дослідження користувачів	Міри впливу						Коментарі установи респондента	Аналітичні коментарі	Підсумкові аналітичні коментарі та спостереження
	У дуже малій мірі	У малій мірі	Середньо	У великій мірі	У дуже великій мірі	Не можу відповісти				У дуже малій мірі	У малій мірі	Середньо	У великій мірі	У дуже великій мірі	Не можу відповісти			
6.1) Якою мірою наглядові агенції впливають на вашу роботу (наприклад Омбудсмен, Прокурор і т. Ін.?)	%	%	%	%	%	%			6.1) Якою мірою, на вашу думку, наглядові агенції впливають на роботу адміністративних установ (омбудсмен, прокурор і т. ін.)?	%	%	%	%	%	%			
6.2) Чи маєте ви інструкції щодо того, що робити, у разі виникнення підозри, що хтось в межах установи порушує закон при виконанні службових обов'язків?	%	%	%	%	%	%			6.2) Чи, на вашу думку, державні службовці мають інструкції щодо того, як діяти, коли хтось підозрюється у порушенні закону при виконанні службових обов'язків?	%	%	%	%	%	%			
6.3) Чи можуть державні службовці отримати хабар і не бути при цьому покараним?	%	%	%	%	%	%			6.3) Чи можуть державні службовці отримати хабар і не бути при цьому покараними?	%	%	%	%	%	%			
6.4) Чи були ви у ситуаціях, коли хтось пропонував вам хабар?	%	%	%	%	%	%			6.4) Чи на вашу думку державним службовцям пропонують хабарі?	%	%	%	%	%	%			
6.5) Чи маєте ви інструкції щодо того, як працювати зі скаргами на вашу установу і працівників?									6.5) Чи серйозно сприймаються скарги на адміністративні установи?									

## Додаток 5. Модель плану доповіді.

### 1. Управлінські висновки.

а. Опис головних знахідок і запропонованих сфер реформування головних способів дії.

### 2. Вступ.

а. Якщо звіт має форму офіційного документа, Вступ повинен бути написано кимось з агенції, що досліджувалася, або установ, які беруть участь в оцінюванні. В інших випадках Вступ може написати лідер оцінювальної групи.

б. Вступ повинен включати в себе коротке обговорення того, як і чому було почато вимірювання, вибір адміністративних установ та/або процесів. Вступ повинен також чітко вказати мету вимірювання верховенства права в якості конструктивного діалогу, спрямованого на вирішення професійних завдань державних службовців та повсякденних проблем користувачів. Слід особливо підкреслити важливість підтримки, зобов'язання і схвалення з боку національних органів влади.

### 3. Інформація про країну та її особливості.

### 4. Розповідь про головні знахідки по відношенню до 6 принципів верховенства права.

### 5. Презентація графіків (схем, таблиць і т.п.).

### 6. Методи та збір інформації.

а. Не обов'язково надавати докладний опис методів збору даних. Замість цього цей розділ повинен описувати структуру установ, структури та процеси, дослідження установ та користувачів в короткій і доступній формі. Делімітації, труднощі і проблеми в методах збору даних також повинні бути викладені.

### 7. Пропозиції щодо сфер реформування та способів дії.

## Додаток 6. Зразок стратегії дослідження.

Повинно розроблятися у співпраці з експертами зі статистики.

Зразок стратегії має бути адаптований до цілей і контексту оцінки та збалансований відповідно до наявних ресурсів, наприклад, чи мета полягає в тому, щоб виміряти законність в одній або декількох адміністративних установах, процесах або послугах, або потрібні лише *Формальне відображення та Дослідження установи*. Однак, незалежно від цілей оцінювання і застосування методу, розміру вибірки, стратифікації, відбору респондентів і т.д., - все це має ґрунтуватися на загальноприйнятих статистичних методах. Таблиця нижче розглядає деякі загальні міркування і принципи, у розробці стратегії.

Кроки	Дослідження установи	Дослідження користувачів
<p>Визначіть розмір вибірки</p>	<p>Розмір вибірки респондентів залежить від кількості установ, що беруть участь в оцінюванні:</p> <p>а) Якщо група державних службовців (група інтересу) невелика, <i>Дослідження установи</i> має залучати якомога більше респондентів.</p> <p>б) Якщо група що цікавить велика, потрібно використовувати випадкову вибірку.</p>	<p>Розмір вибірки респондентів залежить від груп населення, яке потрапило в сферу інтересів, його досяжності і доступу до громадських звітів та архівів користувачів адміністративних установ, процесів або послуг. Громадські записи надають ту перевагу, що вони часто централізовані і забезпечують можливість отримання юрисдикції всієї вибірки. Для невеликих груп, рекомендується вивчити весь склад. Тільки за умови, що група має середній чи великий розмір, оцінююча команда може робити вибірку.</p> <p>а) Якщо записів і архівів адміністративних установ використовувати не можна (наприклад, з етичних чи правових обмежень), то можуть бути використані записи сервіс-провайдерів (наприклад, адвокатів, асистентів юристів, юридичних клінік, громадських захисників)</p> <p>б) Якщо записів та архівів адміністративних установ використовувати не можна, можна використати велику кількість загального населення.</p> <p>Можна поєднувати велику вибірку з «імпровізованими» вибірками поза межами установ, що беруть участь у вимірюванні. Інша стратегія може полягати у створенні вибірки з частини населення, в якій ця проблема є досить поширеною.</p>
<p>Вирішіть щодо стратифікації та адміністративного або секторного поділу країни</p>	<p>Забезпечте географічну представленість, якщо декілька установ беруть участь в оцінюванні, щоб відобразити соціально-економічний, культурний або політичний поділ країни.</p>	<p>Рівень стратифікації залежить від розміру країни і ресурсів, доступних для оцінки, але розподілом має керувати потреба включити частину країни, яку можна виміряти. Стратифікацію можна базувати на адміністративному поділі (тобто поділі на області, райони, провінції, муніципалітети і міста). Деякі зі змінних для вибору вибірки включають в себе:</p> <p>а) інтенсивність конфліктів і кризи ,</p> <p>б) географічна представленість,</p> <p>з) сільська місцевість/міста.</p>

Оберіть респондентів	Використовуйте записи з особових справ державних службовців. Якщо вибірка дуже велика, сфокусуйтеся на працівниках нижчої та середньої ланки у якості респондентів	Вибір методу залежить від досяжності інформації стосовно переліку населених пунктів в різних областях країни (наприклад міста, села, табори для біженців і т.д.) та перепису населення. Це визначає чи мають бути проведені вуличні інтерв'ю чи інтерв'ю по господарствах. Незважаючи на підхід до збору інформації, потрібно керуватися стандартними методами відбору респондентів.
----------------------	--	--

## Додаток 7. Керівництво для тих, хто підраховує отримані дані (для інтерв'юерів, дослідників)

Повинно розроблятися у співпраці з експертами зі статистики.

Зразок анкети подано у методі (Додаток 2 і 3). Анкета складається з питань, що стосуються поглядів, думок і уявлень респондентів в якості державних працівників або «користувачів» послуг або процесів адміністративних установ. Всі питання в рівній мірі важливі, тому їм потрібно приділяти однакову увагу і запитувати в однаковому стилі.

Кожна анкета поділена на 6 частин, що стосуються принципів законності, доступності, права бути почутим, права на оскарження, прозорості та підзвітності. Респондентам пропонується вибрати з наступних відповідей: (1) в незначній мірі (ні); (2) у певній мірі; (3) помірно; (4) значною мірою; (5) дуже великою мірою (так). Респонденти можуть також обирати відповіді «не знаю», або дати розгорнуту відповідь.

Для кожного запитання також є місце для коментарів, які надходять від респондентів, наприклад, коли респондент бажає прояснити наступні або підкреслити деякі певні аспекти запитання або відповіді. Також є місце для того, щоб занотувати коментарі та спостереження тих, хто веде підрахунки, наприклад щодо невпевненості та нерегулярності, прямі спостереження або інші аспекти, що впливають на данні або метод.

Кроки	Керівництво для Дослідження установи	Керівництво для Дослідження користувачів
Підхід до респондентів	<p>Приклад вступних слів поданий у розділі <i>Дослідження установи</i> та <i>Дослідження користувачів</i>:</p> <p>а) Звертайтеся до респондентів спокійно і доброзичливо, максимально по-дружньому.</p> <p>б) Чітко і прозоро пояснюйте мету дослідження і будь-який аспект, пов'язаний з дослідженням, в якому зацікавиться респондент.</p> <p>в) Впевніться, що респонденту комфортно в цій ситуації і він повністю розуміє мету інтерв'ю..</p> <p>г) Підкресліть анонімність респондента.</p> <p>д) Не показуйте анкету респондентові, щоб уникнути переходу на індивідуальні питання</p>	<p>Приклад вступних слів подані у розділі <i>Дослідження установи</i> та <i>Дослідження користувачів</i>:</p> <p>а) Звертайтеся до респондентів спокійно і доброзичливо, максимально по-дружньому.</p> <p>б) Чітко і прозоро пояснюйте мету дослідження і будь-який аспект, пов'язаний з дослідженням, в якому зацікавиться респондент</p> <p>в) Впевніться, що респонденту комфортно в цій ситуації і він повністю розуміє мету інтерв'ю.</p> <p>г) Підкресліть анонімність респондента.</p> <p>д) Не показуйте анкету респондентові, щоб уникнути переходу на індивідуальні питання.</p> <p>е) Якщо потенційний респондент не хоче брати участь у дослідженні, зверніться до наступної людини/групи та занотуйте місце проживання та стать людини, що відмовилася.</p>
Місце знаходження та логістика	<p>Інтерв'ю скоріше всього будуть проводитися в установі, що бере участь у дослідженні. Впевніться, що у вас є окрема кімната для проведення інтерв'ю в межах установи або поблизу.</p>	<p>Інтерв'юери будуть закріплені за різними зонами в кожній з обраних для дослідження територій (як визначить Стратегія вибірки дослідження, розроблена командою оцінки). Інтерв'юери мають охопити в середньому 10-12 респондентів в день.</p>
Проведення інтерв'ю	<p>а) Починайте із загальних та вступних запитань.</p> <p>б) Запитання мають ставитися так, як написано в анкеті.</p>	<p>а) Починайте із загальних та вступних запитань.</p> <p>б) Запитання мають ставитися так, як написано в анкеті.</p> <p>с) Якщо респондент не розуміє запитання, його</p>

	<p>с) Якщо респондент не розуміє запитання, його можна повторити <u>тільки один раз</u>.</p> <p>д) Якщо респондент все ще не розуміє запитання, занотуйте коментар (у секції для аналітичних коментарів) і переходьте до наступного запитання.</p>	<p>можна повторити <u>тільки один раз</u>.</p> <p>д) Якщо респондент все ще не розуміє запитання, занотуйте коментар (у секції для аналітичних коментарів) і переходьте до наступного запитання.</p>
--	--	--