

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>I</b>	<b>Введение</b>	стр. 2
1.1	Участники исследования	стр. 2
1.2	Используемые термины	стр. 2
1.3	Описание проблемы	стр. 2
1.4	Цели, задачи, объект и предмет исследования	стр. 3
1.5	Методика опроса	стр. 4
<b>II</b>	<b>Обзор реестра госуслуг</b>	стр. 7
<b>III</b>	<b>Структура пользователей госуслугами</b>	стр. 10
<b>IV</b>	<b>Мнение населения об услугах, оказываемых госорганизациями</b>	стр. 12
4.1	Осведомленность населения об услугах госорганizations	стр. 12
4.2	Востребованность услуг госорганizations	стр. 14
4.3	Удовлетворение ожиданий от получения услуг	стр. 16
4.4	Затраты времени на получение услуг	стр. 19
4.5	Оценка стоимости услуг	стр. 22
4.6	Оценка отношения госслужащих к посетителям	стр. 22
4.7	Факторы в работе госучреждений, вызвавшие наибольшее неудовлетворение	стр. 24
4.8	Оценка качества услуг, оказываемых госорганizations	стр. 26
4.9	Предложения посетителей по улучшению работы госорганizations	стр. 29
4.10	Оценка ситуации и общих тенденций изменения системы госуслуг	стр. 32
4.11	Резюме	стр. 34
<b>V</b>	<b>Мнение госслужащих об услугах, оказываемых их организациями</b>	стр. 36
5.1	Посещаемость госорганizations	стр. 36
5.2	Информированность населения об услугах и процедурах предоставления услуг	стр. 38
5.3	Затраты времени на получение услуг	стр. 39
5.4	Организация каналов взаимодействия госорганizations с другими ведомствами	стр. 42
5.5	Самооценка качества услуг	стр. 44
5.6	Предложения по улучшению работы госорганizations с населением	стр. 51
5.7	Резюме	стр. 52
<b>VI</b>	<b>Развитие системы государственных услуг с использованием современных средств ИКТ</b>	стр. 55
6.1	Использование в работе госорганizations средств современных информационно-коммуникационных технологий	стр. 55
6.2	Последствия внедрения средств ИКТ в работу госорганizations	стр. 57
6.3	Развитие сферы госуслуг через Интернет	стр. 59
6.4	Резюме	стр. 61
<b>VII</b>	<b>Повышение доступа к информации о госуслугах</b>	стр. 63
7.1	Оптимизация системы информирования о госуслугах	стр. 63
7.2	Содержание информационных источников	стр. 64
7.3	Предпочтения в способах получения информации	стр. 66
7.4	Резюме	стр. 67
<b>VIII</b>	<b>Общие выводы</b>	стр. 68
<b>IX</b>	<b>Заключение</b>	стр. 72
<b>X</b>	<b>Приложения</b>	стр. 73

# I. ВВЕДЕНИЕ

## 1.1. УЧАСТНИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Настоящее исследование проведено Общественным Фондом «Информационное Содействие» по заказу Программы политического и административного управления ПРООН (Кыргызстан).

Реализация проекта осуществлена рабочей группой в составе:

- С.Куклин, директор Фонда – руководитель проекта;
- С.Борбиева, менеджер проекта;
- А.Бакирова, ведущий социолог.

## 1.2. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ

**Госучреждения (госорганизации)** – в настоящем исследовании – организации, учреждения и структурные подразделения государственных органов исполнительной власти, а также государственных акционерных обществ (ГАО).

**Услуги госорганизаций** – бесплатные и платные услуги, оказываемые госучреждениями населению, предпринимателям и другим потребителям на территории Кыргызской Республики (в их число входят, в том числе, услуги государственных учреждений здравоохранения, организаций, принимающих коммунальные платежи, и т.п.). В данном исследовании не рассматривались услуги государственного сектора образования.

**Пользователи госуслуг** – по данному критерию было выделено 3 категории пользователей: активные (пользующиеся услугами часто - от одного до нескольких раз в месяц), нерегулярные (пользующиеся редко - не чаще 1 раза в год), пользователи с умеренной активностью (пользующиеся услугами от 2-3 раз в квартал до 1 раза в полгода).

**Качество услуг** – совокупный показатель, включающий в себя оценку ассортимента и цен на услуги, отношения госчиновников к клиентам, оперативности предоставления услуг и т.п.

## 1.3. ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ

За последнее время в связи с усилением активности населения, вызванной политическими и экономическими преобразованиями, развитием предпринимательства и частной инициативы, увеличилась необходимость населения в получении услуг для удовлетворения различного рода потребностей. Это привело к необходимости расширения спектра услуг, которые оказывает государство населению, что, в свою очередь, повлекло за собой увеличение количества государственных органов и организаций, оказывающих эти услуги. В то же время появилось немало частных организаций, оказывающих населению услуги, ранее являвшиеся прерогативой государства.

На сегодняшний день практически отсутствует достоверная информация о том, насколько качественные услуги предоставляются государством, каковы предпочтения населения относительно получения услуг в государственных и частных организациях, какими сервисами должна обладать система

государственных услуг, ориентированная на предоставление максимальных удобств населению и т.д. В Кыргызстане не создана централизованная система информирования граждан о функциях государственных органов и порядке получения конкретных услуг; ситуация с предоставлением услуг и доступа к информации в КР не отвечает современным требованиям. Это приводит к проявлениям бюрократизма, коррупции.

С другой стороны, сегодня, в период стремительного развития коммуникаций, появилась возможность использовать в целях повышения эффективности системы предоставления услуг, современные информационно-коммуникационные технологии, такие, например, как Интернет, телефонную сеть, обмен документацией по факсу, электронной почте и т.д. Но для этого нужно знать насколько население готово использовать современные ИСТ, какие именно государственные услуги наиболее востребованы населением и какие из них можно перевести в новый «формат», какие инструменты «доставки» этих услуг до потребителей наиболее эффективны (удобны, доступны и пр.).

Главная идея настоящего проекта – определение (на основе полученных в ходе социологического исследования данных) тех сегментов из сферы услуг и информации, предоставляемых государством, которые население признает наиболее важными и значимыми в своей деловой и социальной активности; а также разработка мер, направленных на качественное изменение подхода к реализации этих услуг.

#### **1.4. ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ, ОБЪЕКТ И ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ**

**Цель исследования** – получение сведений, позволяющих произвести первичную оценку спектра услуг, оказываемых государством, для дальнейшего их использования в повышении эффективности государственных учреждений по предоставлению информации и услуг населению.

**Основные задачи:**

- a) Определение частоты и периодичности обращений населения за различными услугами в государственные учреждения и ГАО.
- b) Выявление оценок населения:
  - качества и ассортимента предлагаемых государством услуг;
  - процедур получения услуг;
  - стоимости услуг.
- c) Выявление факторов, препятствующих (затрудняющих) получению услуг, а также обуславливающих получение некачественных услуг.
- d) Определение основных сегментов в сфере услуг, востребованных различными социально-демографическими группами населения.
- e) Выявление предпочтений различных групп населения в инструментах реализации услуг.
- f) Выявление возможностей доступа целевых групп населения к современным информационно-коммуникационным технологиям, а также предпочтения населения в выборе способов доставки услуг.
- g) Выявление организационных и технических возможностей государственных учреждений и ГАО в использовании ИКТ для повышения эффективности оказываемых услуг.

**Объекты исследования:**

- взрослое население от 15 лет;
- работники госучреждений, непосредственно контактирующие с населением;
- посетители госучреждений, пришедшие для получения услуг.

**Предмет исследования** – мнения, предпочтения и оценки населения и работников госучреждений.

## **1.5. МЕТОДИКА ОПРОСА**

Опрос проводился в период с 17 ноября по 17 декабря 2001 г. штатом квалифицированных интервьюеров Фонда «Информационное Содействие».

Для каждой целевой группы (объекта исследования) была разработана отдельная анкета.

Опрос проводился в 2 этапа. На 1-ом этапе было опрошено взрослое население от 15 лет для выявления его мнений, предпочтений и оценок, а также для определения тех госучреждений, услуги которых наиболее востребованы населением.

На 2-ом этапе был проведен опрос сотрудников госучреждений, отобранных по результатам 1-го этапа, а также населения, пришедшего в эти госучреждения для получения услуги.

Для 2-го этапа исследования были отобраны следующие госорганизации и государственные акционерные общества (включая их структурные подразделения):

1. Министерство труда и социальной защиты
2. Социальный фонд
3. Министерство внутренних дел
4. Министерство юстиции
5. Министерство иностранных дел
6. Государственная инспекция по архитектуре и строительству
7. Государственная налоговая инспекция
8. Госрегистр
9. ГАО «Кыргызтелеком»
10. ГАО «Кыргызэнерго»

**Формирование выборки**

Выборочная совокупность распределилась по объектным группам следующим образом:

1. **Основной массив.** Выборка квотная, репрезентативная взрослому населению от 15 лет г.г. Бишкек и Ош по половозрастному составу. Число респондентов: г. Бишкек – 400 чел., г. Ош – 200 чел. Для обеспечения репрезентативности выборки были использованы статистические данные Национальной переписи населения Кыргызстана 1999г. Половозрастной состав полученной выборки является точной копией генеральной совокупности (представлена в той же пропорции), причем, в г. Бишкек выборка составлена с разбивкой по административным районам, с сохранением пропорций половозрастных признаков.

2. Работники госучреждений, непосредственно контактирующие с населением. Принудительная выборка. Число респондентов: г. Бишкек – 200 чел., г. Ош – 80 чел. В ходе проведения опроса среди населения было выявлено 10 госучреждений, услуги которых наиболее востребованы населением. В каждом госучреждении выборка формировалась в зависимости от количественного состава отделов, работающих с населением; в качестве респондентов выступали служащие и руководящие работники.
3. Посетители госучреждений, непосредственно пришедшие получить ту или иную услугу в отобранных 10 организациях. Случайная выборка. Число респондентов: г. Бишкек – 300 чел.

### **Расчет ошибки выборки**

Данные массовых опросов подчиняются статистическим закономерностям. Поэтому для каждого полученного результата следует определять его точность или доверительный интервал. Чем больше объем выборки, тем выше степень точности полученных результатов.

Ниже приведена таблица доверительных интервалов, рассчитанных с вероятностью 0,95, которая позволит при использовании данных отчета оценить степень их точности (см. Таблицу 1).

Рассмотрим приведенную таблицу с рассчитанными значениями для доверительного интервала. В левой колонке указаны различные размеры выборки, в верхней строке таблицы приведены некоторые значения, для которых рассчитаны интервалы. Допустим, в некоторой таблице отчета приведено значение 20%. В этом случае для выборки 600 человек истинное значение лежит в интервале от 20% -3.28% до 20% +3.28%.

Приведенная таблица содержит данные, рассчитанные с интервалом в 5%. Для значений, находящихся в границах указанных интервалов, можно пользоваться усредненными значениями.

Таблица 1

n	P								
	50	40	30	25	20	15	10	8	5
	50	60	70	75	80	85	90	92	95
100	10.00	9.80	9.20	8.66	8.00	7.14			
150	8.16	8.00	7.52	7.08	6.52	5.82			
200	7.10	6.94	6.52	6.14	5.68	5.06	4.26		
250	6.32	6.20	5.82	5.50	5.06	4.52	3.80	3.42	
300	5.80	5.68	5.30	5.00	4.64	4.14	3.48	3.14	
400	5.00	4.90	4.60	4.32	4.00	3.56	3.00	2.70	2.18
500	4.48	4.40	4.12	3.88	3.60	3.20	2.68	2.42	1.94
600	4.10	4.00	3.78	3.56	3.28	2.92	2.46	2.22	1.78
700	3.78	3.70	3.48	3.28	3.02	2.70	2.26	2.04	1.64

n - величина выборочной совокупности.  
p - частота признака в генеральной совокупности (%).

### **Процедура опроса**

1-й этап опроса производился в форме личного интервью по месту жительства респондентов. Для отбора респондентов использовался определенный маршрут с шагом «5» для домов частного сектора и с шагом «10» для многоэтажных домов. Опрос проводился по индивидуальным квотным заданиям, контролировавшим два параметра: пол и возраст.

Для того чтобы как можно точнее отобразить распределение населения, г. Бишкек был разбит на 19 точек отбора по 4 административным районам, причем в пропорциях, строго соответствующих количеству населения, проживающего в этих районах, с учетом половозрастного состава. Каждая точка отбора содержала индивидуальное квотное задание, содержащее информацию, сколько человек, какого пола и какого возраста необходимо опросить именно в данной точке.

2-й этап опроса производился в форме личного интервью в государственных учреждениях. Респондентами были выбраны сотрудники отделов, занимающихся предоставлением услуг населению в этих учреждениях, а также те, кто пришел за получением той или иной услуги.

### **Контроль**

Для проведения контроля над работой интервьюеров, была отобрана каждая 10-я анкета. Контроль осуществлялся методом повторного посещения респондента по месту жительства. В процессе контроля проверялся факт проведения интервью, а также полнота заполнения и достоверность сведений, полученных интервьюером.

Данные, собранные в ходе исследования, были обработаны при помощи специализированного пакета прикладных программ для статистической обработки информации «SPSS for Windows».

## II. ОБЗОР РЕЕСТРА ГОСУСЛУГ

В Кыргызской Республике переход к рынку predetermined радикальные изменения в механизме ценообразования. С 1992 года продукция производственно-технического назначения, сельского хозяйства, товары народного потребления и услуги стали реализовываться по свободным ценам, складывающимся под влиянием спроса и предложения.

Однако в последнее время наблюдался необоснованный рост цен на платные услуги. Учитывая бюджетный дефицит, органы исполнительной власти стали создавать хозяйственные организации, наделенные функциями государственных органов управления. Кроме этого, нечеткое определение организационно-правовой формы государственных органов управления и их структурных подразделений, неправильное взимание дополнительной платы за услуги, входящие в круг служебных обязанностей отдельных органов власти, повлекли за собой жалобы и нарекания со стороны предпринимательских структур.

В связи с этим возникла необходимость в государственном регулировании цен и тарифов на платные услуги, оказываемые органами исполнительной власти и структурными подразделениями.

С целью недопущения роста тарифов и инфляционных процессов в сфере оказания услуг, обеспечения защиты интересов потребителей Правительством КР был принят ряд постановлений о необходимости регулирования тарифов и цен на услуги, оказываемые государственными органами и их уполномоченными организациями в соответствии с действующим законодательством КР. При этом согласование цен и тарифов должно производиться с Национальной комиссией по защите и развитию конкуренции при Президенте КР.

Для установления единых методологических принципов разработки и согласования цен на платные услуги Национальной комиссией было разработано и утверждено Правительством КР Положение «О методике формирования цен на платные услуги, оказываемые государственными органами управления». Основными задачами данного Положения являются:

- защита потребителей от необоснованного установления цен на оказываемые услуги;
- повышение уровня экономической обоснованности цен на платные услуги для обеспечения условий деятельности государственных органов, предоставляющих услуги;
- повышение ответственности руководителей госорганов, оказывающих услуги, за достоверность материалов, предоставляемых для обоснования цен;
- защита производителей и потребителей от иных действий, приводящих к монополизации и злоупотреблению на рынке услуг республики, нарушению интересов потребителей.

В целях реализации Указа Президента Кыргызской Республики «О мерах по совершенствованию государственного регулирования деятельности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» от 16 февраля 2000 года постановлением Правительства Кыргызской Республики был утвержден Реестр государственных бесплатных и платных услуг, оказываемых органами исполнительной власти и их структурными подразделениями.

Реестр предусматривает значительное сокращение количества платных услуг, оказываемых органами исполнительной власти и их структурными подразделениями. При этом функциональные обязанности министерств и ведомств исключены из категории платных услуг. Консультации населению и субъектам предпринимательства по вопросам, относящимся к их компетенции и отраженных в положениях соответствующих государственных органов управления, должны осуществляться на бесплатной основе.

Стоимость платных услуг согласовывается с Государственной комиссией при Правительстве КР по антимонопольной политике и утверждается в установленном порядке.

Это одна из мер по созданию благоприятной социальной, предпринимательской и инвестиционной среды в нашей республике. Для каждого государственного органа теперь определен свой перечень услуг.

К примеру, Министерство труда и социальной защиты должно предоставлять такие бесплатные услуги, как изготовление протезов и ортопедической обуви инвалидам, покупка и доставка продовольственных, промышленных товаров, медикаментов, организация погребения умерших одиноких пенсионеров и многое другое. В сфере занятости населения к этой категории относится предоставление информации о вакантных рабочих местах, заявленных работодателями, о курсах обучения, оказание посреднических услуг, консультации по вопросам законодательства и т.д.

Государственная комиссия при Правительстве КР по архитектуре и строительству обязана предоставить широкий спектр бесплатных услуг, от консультаций для физических и юридических лиц, до организации подготовки и переподготовки, повышения квалификации кадров для строительного комплекса и т.д.

В Постановлении подчеркивается, что в местах оказания услуг должен быть организован открытый доступ к Реестру. А дополнительные виды, не указанные в нынешнем Реестре, необходимо согласовывать с правительством.

Всего в настоящее время государство оказывает населению 677 различных услуг, из них 387 бесплатных и 290 платных. Если рассматривать министерства и ведомства в отдельности, то можно обнаружить такие, кто предоставляет только бесплатные или только платные услуги. Так 8 госучреждений оказывают населению только платные услуги, а 6 госучреждений - только бесплатные.

Сводные данные Реестра государственных бесплатных и платных услуг, оказываемых органами исполнительной власти и их структурными подразделениями, представлены в Таблице 2:



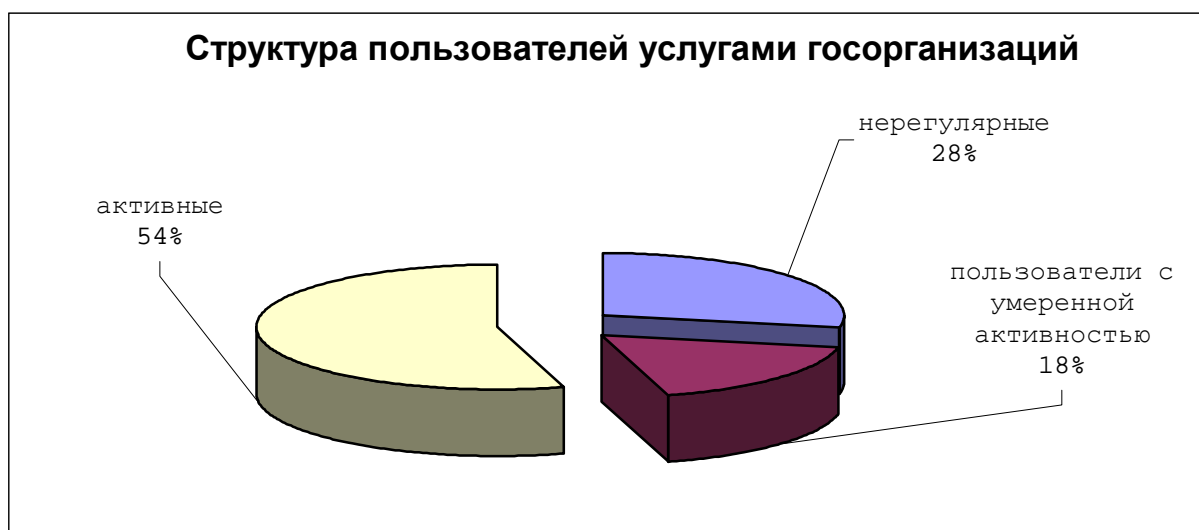
Таблица 2

Министерства и ведомства КР (включая структурные подразделения)	Услуги госорганов		
	ВСЕГО	Из них:	
		Бесплатные	Платные
Министерство образования, науки и культуры	42	28	14
Министерство Финансов	32	19	13
Министерство юстиции	37	25	12
Министерство внутренних дел	43	18	25
Министерство национальной безопасности	1	1	-
Министерство обороны	7	4	3
Министерство иностранных дел	14	2	12
Министерство охраны окружающей среды	31	12	19
Министерство транспорта и коммуникаций	20	11	9
Министерство здравоохранения	55	27	28
Министерство труда и социальной защиты	32	29	3
МЧС и ГО	72	42	30
Министерство сельского и водного хозяйства	67	20	47
Мин-во внешней торговли и промышленности	22	14	8
Государственный союз предприятий жилищно-коммунального хозяйства	6	6	-
Госагентство по интеллектуальной собственности при Правительстве КР (Кыргызпатент)	15	15	-
Государственная комиссия при Правительстве КР по контролю наркотиков	5	4	1
Государственная комиссия при Правительстве КР по архитектуре и строительству	43	17	26
Госкомиссия по делам религий	11	7	4
Социальный Фонд	9	9	-
Государственная комиссия при Правительстве КР по делам семьи, женщин и молодежи	13	11	2
Национальный статистический комитет	18	13	5
Национальная комиссия по рынку ценных бумаг при Президенте КР	11	9	2
Государственное агентство по энергетике при Правительстве КР	6	4	2
Госинспекция по закупкам при Правительстве КР	3	1	2
Государственное агентство по регистрации прав на недвижимое имущество	7	2	5
Государственное агентство по геологии и минеральным ресурсам при Правительстве КР	14	9	5
Управление государственного надзора Государственной инспекции по стандартизации и метрологии при Правительстве КР	4	4	-
Государственный страховой надзор	2	2	-
Госагентство по лесному хозяйству	17	8	9
Национальная комиссия по защите и развитию конкуренции при Президенте КР	9	5	4
Государственный комитет КР по иностранным инвестициям и экономическому развитию	9	9	-
<b>ВСЕГО</b>	<b>677</b>	<b>387</b>	<b>290</b>

### III. СТРУКТУРА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ГОСУСЛУГАМИ

Большинство респондентов пользуется услугами госорганizations<sup>1</sup> достаточно часто: один раз в 2-3 месяца – 10,8%, один раз в месяц – 43,8%, несколько раз в месяц – 10,2%. Редко и очень редко (не чаще 1 раза в год) пользуется услугами госорганizations 27,8% населения. Структура населения с точки зрения активности пользования госуслугами представлена на Диаграмме 1:

Диаграмма 1



Приведенные в Диаграмме 1 данные практически одинаковы как для г.Бишкек, так и для г.Ош. В то же время, доля тех, кто пользуется услугами госорганizations очень редко (один раз в 2-3 года и реже) в г.Ош заметно выше, чем в столице – соответственно 20,5% и 14,3%.

Учитывая, что выборка исследования репрезентативна взрослому населению гг.Бишкек и Ош, можно оценочно определить численность категорий пользователей услуг госорганizations в этих крупнейших городах республики. При «переносе» результатов применялся метод детальной экстраполяции по половозрастному признаку. В результате получены следующие показатели:

- оценочное число активных пользователей госуслугами – 380 тыс.чел. (в том числе в г.Бишкек – 300 тыс.чел., в г.Ош – 70 тыс.чел.);
- оценочное число пользователей с умеренной активностью – 130 тыс.чел. (в том числе в г.Бишкек – 105 тыс.чел., в г.Ош – 25 тыс.чел.);
- оценочное число нерегулярных пользователей госуслугами – 200 тыс.чел. (в том числе в г.Бишкек – 160 тыс.чел., в г.Ош – 40 тыс.чел.).

Если степень пользования госуслугами у мужчин и женщин во многом очень близка, то у разных возрастных групп она существенно отличается и тяготеет к значительному росту для представителей старших поколений (см. Таблицу 3).

<sup>1</sup> В том числе услугами учреждений здравоохранения, организаций, принимающих оплату за коммунальные услуги и т.д.

Таблица 3

Как часто пользуются услугами госорганизаций	Пол		Возраст					
	муж.	жен.	16-19 лет	20-29 лет	30-39 лет	40-49 лет	50-59 лет	60 и старше
Очень редко (1 раз в 2-3 года)	14,2	18,2	32,6	11,2	10,1	18,6	13,0	20,7
Редко, примерно один раз в год	12,4	10,7	20,7	11,2	8,7	4,7	13,0	13,8
Примерно один раз в полгода	8,5	5,0	10,9	8,3	6,0	4,7	2,2	3,4
Один раз в 2-3 месяца	11,0	10,7	2,2	20,1	8,7	8,1	4,3	12,1
Примерно один раз в месяц	42,2	45,3	21,7	37,9	55,0	53,5	54,3	44,8
Несколько раз в месяц	11,3	9,1	9,8	11,2	10,7	10,5	13,0	3,4

Реже всего пользуются услугами госорганизаций учащиеся вузов и школ, наиболее часто – домохозяйки, безработные, пенсионеры.

Обозначая, почему они редко пользуются услугами госорганизаций, респонденты указали 2 основные причины:

- (1) «у меня не возникает в этом необходимости» - 75,8%;
- (2) «когда это необходимо, я прошу, чтобы госорганизации посетили мои родственники, знакомые» - 22,2%.

## IV. МНЕНИЕ НАСЕЛЕНИЯ ОБ УСЛУГАХ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ГОСОРГАНИЗАЦИЯМИ

### 4.1. ОСВЕДОМЛЕННОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ ОБ УСЛУГАХ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ГОСОРГАНИЗАЦИЯМИ

Результаты опроса показали, что уровень осведомленности населения об услугах госорганов недостаточен. Отвечая на вопрос «Всегда ли Вы знаете, в каких госорганах можно получить ту или иную услугу?», лишь 43,8% респондентов с уверенностью могли сказать, что обычно знают (ответ «бывает, что знаю, а бывает, не знаю» дали 38,7%). Осведомленность о том, какие документы необходимы для получения необходимой услуги, еще ниже – отмечено 33,0% респондентов (не всегда знают – 44,7%).

Активные пользователи, как и следовало ожидать, более всего информированы об услугах госорганов (см. Таблицу 4):

Таблица 4

Осведомленность	Категории пользователей (%)		
	Нерегулярные пользователи	Пользователи с умеренной активностью	Активные пользователи
<b>В каких организациях можно получить услугу</b>			
Обычно знают	25,7	40,0	54,3
Не всегда знают	31,7	49,5	38,9
Не знают	42,5	10,5	6,8
<b>Какие документы необходимы для получения услуг</b>			
Обычно знают	21,6	23,8	42,0
Не всегда знают	32,9	51,4	48,5
Не знают	45,5	24,8	9,6

Наиболее высокую самооценку об уровне осведомленности дали представители следующих социально-демографических групп:

- женщины – 45,0% и 34,0%<sup>2</sup> (для сравнения: мужчины – соответственно 42,6% и 31,9%);
- лица в возрасте 30-39 лет – 53,7% и 40,9% (для сравнения, например, молодежь до 20 лет – 33,7% и 27,2%);
- лица, имеющие 1 или более высшее образование, – 54,7% и 40,9% (для сравнения, например, люди с незаконченным средним образованием – 13,6% и 31,8%);
- работники образования (69,5% и 49,8%), в несколько меньшей степени – работники НПО, госслужащие (для сравнения, например, пенсионеры – 32,3% и 26,2%; учащиеся школ, профлицеев – 29,4% и 35,3%; студенты – 32,4% и 29,5%).

<sup>2</sup> 1-й показатель – обычно знают, в каких организациях можно получить услугу;

2-й показатель – обычно знают, какие документы, необходимы.

Самые неосведомленные группы населения (высокая доля респондентов, не знающих, где можно получить необходимые услуги и какие документы при этом нужно иметь):

- лица до 20 лет и старше 60 лет (в обеих возрастных группах соответственно<sup>3</sup> более 30% и более 37%);
- лица, имеющие незаконченное среднее (54,5% и 40,9%) и среднее образование (29,7% и 35,9%);
- пенсионеры – 36,9% и 41,5% (для сравнения, например, у госслужащих и служащих частных фирм эти показатели едва превышают 10%).

(О том, каким образом госорганизации информируют население об оказываемых услугах и процедурах предоставления услуг см. в разделе 5.2 настоящего отчета).

Лишь незначительная часть неосведомленного населения (15-20%) полагается на случай при необходимости получения госуслуг, и идет в госорганизации наудачу. Остальные пытаются получить нужные сведения из различных информационных источников (см. Таблицу 5):

Таблица 5

Способы получения информации	Как поступают, когда не знают (%):	
	Где можно получить необходимую услугу?	Какие документы для этого необходимо иметь?
Спрашивают у друзей, знакомых	76,7	66,3
Звонят в госорганизацию, куда собираются пойти	21,8	27,2
Пользуются справочниками, справочными службами	18,5	10,7
Обращаются за помощью к знакомому госчиновнику	11,0	14,7
Пытаются найти информацию в Интернете	3,9	2,5
Идут наудачу, предполагая, что, вероятно, придется прийти еще раз	15,5	20,0

Очевидно, что наиболее распространенным способом получения информации о госуслугах является вербальный (путем личного общения). Поиском информации через Интернет занимается крайне незначительное число респондентов.

Некоторые приоритеты в получении информации о госуслугах у различных социально-демографических групп населения:

- с возрастом, естественно, растет личный опыт в удовлетворении информационных запросов, и консультаций у «знающих людей» становится меньше (их доля падает с 80-86% у молодежи до 20 лет до 60-

<sup>3</sup> 1-й показатель – обычно знают, в каких организациях можно получить услугу;

2-й показатель – обычно знают, какие документы, необходимы.

66% у лиц, старше 60 лет), в то же время, чаще становится обращение к справочникам и справочным службам (от 14% у молодежи до 27% у лиц 50-59 лет);

- с ростом образования происходит смещение приоритетов в способах получения вербальной информации (заметное снижение доли обращений к друзьям, родственникам и увеличение доли обращений к знакомым госчиновникам); одновременно растет значимость самостоятельного поиска информации: получения информации из госучреждений по телефону (для сравнения: среднее образование – 17%, высшее – 25%), пользование справочниками (соответственно 10% и 17%), поиск информации в Интернете (соответственно 2% и 7%);
- наиболее высокий уровень обращения к знакомым госчиновникам у работников НПО и госслужащих - около 30% респондентов этих групп пользуются таким информационным источником;
- активные пользователи в значительно большей степени, чем нерегулярные, прибегают к справочным материалам (соответственно 23,6% и 16,1%) и к звонкам в госорганизации (30,4% и 14,5%).

## 4.2. ВОСТРЕБОВАННОСТЬ УСЛУГ ГОСОРГАНИЗАЦИЙ

Предварительные замечания:

(1) Подавляющее большинство респондентов отметили в числе наиболее востребованных услуги государственных акционерных обществ «Кыргызэнерго», «Кыргызтелеком», «Кыргызгаз» и «Кыргызпочтасы». Не контактируя непосредственно с представителями этих организаций, население постоянно оплачивает их услуги. Признавая, что оплата также является одним из видов услуг, оказываемых ГАО, мы, тем не менее, исключили ее из рассматриваемого перечня, ограничившись лишь не принудительными услугами (например, установка телефона, электросчетчика, отправка корреспонденции и т.д.).

(2) Значительная часть респондентов отметили, что в 2001 г. проходили лечение в государственных медицинских учреждениях. При анализе востребованности услуг госорганизаций этот вид услуг был также исключен.

Всего услугами госорганизаций в 2001 г. пользовались 92,3% респондентов.

Рейтинг госорганизаций, чьими услугами чаще всего пользуется население (с учетом вышеприведенных замечаний), отражен в Таблице 6:

Таблица 6

№	Наименование ведомства (включая его структурные подразделения)	Пользовались услугами в 2001 г. (%)
1	Министерство внутренних дел	21,6
2	ГАО "Кыргызпочтасы"	17,8
3	Государственная налоговая инспекция	13,7
4	Министерство труда и социальной защиты	10,6
5	ГАО "Кыргызтелеком"	8,3
6	Министерство здравоохранения	7,5
7	Министерство юстиции	7,0

8	Госрегистр	6,7
9	Госинспекция по архитектуре и строительству	6,3
10	Министерство сельского хозяйства	5,8
11	Министерство образования	5,0
12	Органы местного самоуправления	4,7
13	Социальный фонд	3,4
14	ГАО "Кыргызэнерго"	3,3
15	Министерство иностранных дел	2,7
16	Госагентство по энергетике	2,2
17	Министерство транспорта и коммуникаций	2,0
18	Государственная таможенная инспекция	2,0
19	ГАО "Кыргызгаз"	1,7
20	Национальный статистический комитет	1,6

Наиболее востребованные услуги в разрезе ведомств представлены в Таблице 7:

Таблица 7

Услуги, оказываемые ведомствами	В % от востребованных услуг ведомства
<b>Министерство внутренних дел</b>	
Услуги паспортного стола	47,5
Услуги ГАИ	20,8
Заявления о правонарушениях	19,2
Другое (предоставление охраны, оформление пограничного пропуска, рассмотрение жалоб на работников МВД и т.д.)	16,7
<b>ГАО "Кыргызпочтасы"</b>	
Отправка корреспонденции	84,1
Другое (поиск утерянной корреспонденции, рассмотрение жалоб на работников и т.д.)	15,9
<b>Государственная налоговая инспекция</b>	
Оплата налогов предпринимателями	44,7
Другое (получение патента/лицензии, регистрация юридического лица или ЧП, получение справок, закрытие предприятия или ЧП и т.д.)	65,3
<b>Министерство труда и социальной защиты</b>	
Услуги Биржи труда и бюро трудоустройства	41,3
Оформление льгот и пособий	36,5
Оформление пенсий	11,0
Другое (получение гуманитарной помощи, пособий по безработице, получение справок и т.д.)	11,0
<b>ГАО "Кыргызтелеком"</b>	
Установка, замена или подключение телефона	66,7
Другое (устранение неисправностей в сети, получение справок, проведение телефонной линии и т.д.)	33,3
<b>Министерство здравоохранения</b>	
Услуги СЭС	70,0
Другое (получение разрешительной документации, оформление инвалидности, получение справок...)	30,0

<b>Министерство юстиции</b>	
Услуги нотариуса	51,3
Другое (услуги ЗАГСa, регистрация и т.д.)	48,7
<b>Госрегистр</b>	
Услуги БТИ	91,7
Получение консультаций	8,3
<b>Госинспекция по архитектуре и строительству</b>	
Разное (получение разрешений на строительство, открытие магазина, кафе, перепланировку квартиры, отвод участка и др.)	100,0
<b>Министерство сельского и водного хозяйства</b>	
Оплата за воду	73,1
Другое (замена счетчиков, получение справок, заявка на ремонт, очистку арыков и др.)	26,9
<b>Министерство образования</b>	
Получение справок	23,5
Консультации по поводу обучения	23,5
Получение льгот по оплате за учебу	17,6
Другое (устройство детей в школу, оформление документов на учебу за границей, рассмотрение жалоб и т.д.)	33,7
<b>Органы местного самоуправления</b>	
Услуги домоуправлений	69,6
Получение справок	17,4
<b>Социальный фонд</b>	
Оформление льгот и пособий	47,4
Оплата	26,3
Перерасчет пенсий	10,5
Другое (рассмотрение жалоб и др.)	15,8
<b>ГАО "Кыргызэнерго"</b>	
Разное (замена, установка и ремонт счетчика, проведение/замена коммуникаций и т.д.)	100,0
<b>Министерство иностранных дел</b>	
Оформление загранпаспорта	76,9
Другое (поиск родственников за границей и т.д.)	23,1

Обращает на себя внимание, что значительная часть востребованных населением госуслуг связана с: (1) оформлением каких-либо документов, (2) получением разного рода справок, (3) получением консультаций и информации по различным вопросам.

#### 4.3. УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ОЖИДАНИЙ ОТ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГ

Отвечая на вопрос, «В какой мере Вам удалось получить услуги от госорганов?», **которые посетили в 2001 г.**, большинство респондентов отметили, что их ожидания были так или иначе удовлетворены. Однако, это характерно не для всех госорганов (см. Таблицу 8):



Таблица 8

Ведомство (включая структурные подразделения)	В какой мере удалось получить услугу (%)			
	В полной мере	Не в полной мере	Не удалось получить услугу	Получение услуги оказалось слишком трудным и пришлось от нее отказаться
Госрегистр	100,0	-	-	-
МВД	70,0	10,8	12,5	6,7
МИД	100,0	-	-	-
Минюст	89,7	10,3	-	-
Госинспекция по архитектуре	82,9	11,4	-	5,7
"Кыргызэнерго"	90,5	8,7	0,5	0,3
Минсоцтруд	6,8	44,1	44,1	5,1
"Кыргызтелеком"	89,3	6,2	2,0	2,5
Соцфонд	42,1	52,6	5,3	-
ГНИ	86,8	11,8	-	1,3
"Кыргызпочтасы"	87,1	10,7	1,3	1,3
Минздрав	75,1	19,8	2,9	2,3
Минсельводхоз	78,1	9,4	6,3	6,3
Минобраз	71,4	17,9	10,7	-
Органы местного самоуправления	61,5	15,4	15,4	7,7
Госагентство по энергетике	83,3	8,3	8,3	-
Минтранс	54,5	36,4	9,1	-
ГТИ	81,8	-	-	18,2
"Кыргызгаз"	88,5	9,1	1,0	1,4
Нацстатком	100,0	-	-	-

Как видно из таблицы, в наибольшей мере удалось удовлетворить ожидания получателей услуг Госрегистру, Министерству иностранных дел и Национальному статистическому комитету. Высоки показатели также у Министерства юстиции, Государственных акционерных обществ «Кыргызэнерго», «Кыргызгаз», «Кыргызтелеком» и «Кыргызпочтасы», ГНИ, ГТИ, Госагентства по энергетике, Госинспекции по архитектуре.

Более всего были обмануты ожидания людей, обратившихся в Соцфонд и, в особенности, в Министерство труда и социальной защиты. Основные причины: (1) не удовлетворенность просьб некоторых групп населения, в первую очередь пенсионеров, о предоставлении льгот, оформлении пособий, перерасчете пенсий и т.п. (необходимо, однако, учесть, что все подобные процедуры производятся строго в рамках действующего законодательства, и низкая оценка населения обусловлена исключительно субъективными факторами); (2) не удовлетворенность заявок многих лиц, обратившихся по поводу трудоустройства в бюро занятости или биржи труда (последние предоставляют вакансии преимущественно на не престижные работы, в то время как люди желают найти работу по специальности или предъявляют завышенные требования к условиям труда).

В наименьшей степени оправдались ожидания от получения услуг «социальных» ведомств у следующих групп населения:

- Минсоцтруд – работники образования (60% из обратившихся в эту организацию отметили, что им не удалось получить услугу), домохозяйки (50%), безработные (40%), пенсионеры (33%); лица в возрасте 40-49 лет (64%), 50-59 лет (60%), младше 20 лет (50%); лица со средним (50%) и средним специальным образованием (45%); русские (67%, для сравнения: у других национальных групп этот показатель составляет от 20% до 33%);
- Соцфонд – лица возрастных групп старше 60 лет (75% из обратившихся в Соцфонд получили услугу не в полной мере), 50-59 лет (67%) и 20-29 лет (67%); пенсионеры (100%) и работники образования (100%); кыргызы (78%); ожидания мужчин оправдались в значительно меньшей степени, чем женщин (соответственно 27% и 63% из обратившихся в эту организацию получили услуги в полной мере).

Вышеприведенные мнения имеют устойчивый и долговременный характер, отражают базовые психологические установки населения и не всегда бывают правомерны. Последнее утверждение можно проиллюстрировать ответами респондентов, которые получили услуги непосредственно перед опросом (см. Таблицу 9):

Таблица 9

Ведомство (включая структурные подразделения)	В какой мере удалось получить услугу (%)			
	В полной мере	Не в полной мере	Не удалось получить	Отказался от услуги
Госрегистр	80,0	15,0	5,0	-
МВД	67,7	16,1	9,7	3,2
МИД	66,7	10,0	13,3	10,0
Минюст	82,8	17,2		-
Госинспекция по архитектуре	80,0	15,0	5,0	-
"Кыргызэнерго"	90,0	6,7	3,3	-
Минсоцтруд	63,3	20,0	3,3	-
"Кыргызтелеком"	86,7	13,3		-
Соцфонд	43,3	30,0	23,3	-
ГНИ	88,9	3,7	3,7	3,7

Для посетителей основной части перечисленных выше госучреждений уровень удовлетворения ожиданий в получении услуг остался прежним (сравнение Таблицы 8 с Таблицей 7). Однако в меньшей степени удалось удовлетворить ожидания посетителей от Госрегистра и МИД, и в значительно большей степени – от Министерства труда и социальной защиты (соответственно 63,3% и 6,8%).

#### 4.4. ЗАТРАТЫ ВРЕМЕНИ НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГ

Временные затраты на получение одной услуги значительно отличаются в разных ведомствах (см. Таблицу 10):

Таблица 10

Ведомство (включая структурные подразделения)	Сколько времени в среднем пришлось потратить на получение услуги (%)				
	До 1 часа	1-2 часа	2-3 часа	3-5 часов	Более 5
МВД	29,2	26,7	18,3	6,7	19,2
"Кыргызпочтасы"	86,2	6,2	1,8	-	5,8
ГНИ	63,2	21,1	9,2	5,3	1,3
Минсоцтруд	20,3	49,2	1,7	-	28,8
"Кыргызтелеком"	76,5	12,7	4,2	2,3	4,2
Минздрав	45,8	34,4	11,2	2,6	6,0
Минюст	56,4	15,4	-	-	28,2
Госрегистр	37,8	27,0	32,4	-	2,7
Госинспекция по архитектуре	51,4	11,4	5,7	8,6	22,9
Минсельводхоз	68,8	18,8	3,1	3,1	6,3
Минобраз	39,3	14,3	14,3	3,6	28,6
Органы местного самоуправления	65,4	15,4	7,7	-	11,5
Соцфонд	36,8	31,6	-	-	31,6
"Кыргызэнерго"	78,3	12,8	2,4	3,3	3,3
МИД	46,7	20,0	13,3	-	20,0
Госагентство по энергетике	100,0	-	-	-	-
Минтранс	72,7	27,3	-	-	-
ГТИ	27,3	18,2	18,2	-	36,4
"Кыргызгаз"	80,8	11,2	2,4	1,4	4,2
Нацстатком	44,4	11,1	22,2	-	22,2

Так, на получение одной услуги в МИД, Нацстаткоме, Госинспекции по архитектуре и строительству, Минюсте, Министерстве образования, Минсоцтруде, Соцфонде, ГТИ более 20% посетителей затрачивают свыше 5 часов. Наименьшее количество времени приходится на получение услуг Госагентства по энергетике, ГНИ, Минтранса, Государственных акционерных обществ "Кыргызгаз", "Кыргызпочтасы", "Кыргызтелеком", "Кыргызэнерго" (в случаях ГАО кратковременность услуг обусловлена тем, что большая их часть представляет собой прием коммунальных платежей).

Для получения одной услуги во многие госучреждения приходится обращаться неоднократно, а в некоторые – даже более 5 раз (см. Таблицу 11):

Таблица 11

Ведомство (включая структурные подразделения)	Сколько раз пришлось ходить за получением услуги (%)				
	1	2	3	4-5	Более 5
МВД	35,8	20,0	17,5	7,5	19,2
"Кыргызпочтасы"	82,7	10,7	1,3	1,3	4,0
ГНИ	74,7	17,3	4,0	-	4,0
Минсоцтруд	15,3	44,1	11,9	5,1	23,7
"Кыргызтелеком"	84,4	7,7	3,1	2,0	2,8
Минздрав	64,9	18,1	8,9	2,3	5,7
Минюст	33,3	51,3	-	5,1	10,3
Госрегистр	32,4	-	-	-	67,6
Госинспекция по архитектуре	41,2	26,5	11,8	2,9	17,6
Минсельводхоз	75,0	3,1	6,3	-	15,6
Минобраз	46,4	17,9	17,9	3,6	14,3
Органы местного самоуправления	50,0	4,5	7,7	11,5	19,2
Соцфонд	31,6	10,5	21,1	5,3	31,6
"Кыргызэнерго"	88,3	6,5	1,1	0,5	3,5
МИД	53,3	6,7	33,3	6,7	-
Госагентство по энергетике	75,0	8,3	-	-	16,7
Минтранс	63,6	27,3	-	-	9,1
ГТИ	40,0	30,0	10,0	-	20,0
"Кыргызгаз"	84,9	7,7	2,8	2,5	2,1
Нацстатком	87,5	12,5	-	-	-

Абсолютным рекордсменом по числу обращений является Госрегистр –  $\frac{2}{3}$  посетителей вынуждены были более 5 раз приходить в эту организацию за получением услуги (в основном заключающейся в оформлении прав на недвижимость), что обусловлено необходимостью предоставления многочисленных документов, справок, а также согласований с другими ведомствами.

Высокая доля многократных посещений Соцфонда и Министерства труда и соцзащиты объясняется, например, следующими причинами:

- некоторые представители социально незащищенных слоев населения с завидным упорством стараются «выбить» для себя различные льготы (несмотря на то, что это по разным причинам недопустимо с точки зрения действующего законодательства), и, пренебрегая мотивированными отказами, продолжают свои попытки, порой – по несколько раз в год;
- «социальные» ведомства часто бывают не в состоянии выплачивать разного рода компенсации (например, за путевки в санатории и курорты для ветеранов) – по причине недополучения средств на эти цели из бюджета.

Общая оценка факторов, обуславливающих длительность получения услуг или неоднократное посещение госучреждений, представлена в Таблице 12:

Таблица 12

Причины, по которым пришлось...	Посещать госорганизацию несколько раз (%)	Тратить более 1 часа на получение услуги (%)
Из-за больших очередей	44,8	53,9
Слишком медленная работа госслужащих	22,4	24,1
Не было всех необходимых документов	21,3	13,2
Госслужащие больше занимались какими-то своими делами, чем обслуживали клиентов	21,0	21,5
Посетителю давали понять, что для ускорения получения услуги необходима взятка	19,1	11,9
«Мне кажется, что госслужащие специально гоняют людей, чтобы показать свою значимость»	18,6	13,4
Отсутствовала предварительная информация о процедуре получения услуг	17,2	12,2
Отсутствовали госслужащие, в чьем ведении были эти услуги	16,1	13,9
Неправильно оформлены документы посетителя	8,5	8,1
Просьба вызвала у госслужащих затруднение, и они не знали, как ее выполнить	6,8	4,8

Таким образом, по мнению посетителей, основные затруднения в получении услуг были вызваны причинами, зависевшими от работы госслужащих и госучреждений. В то же время велика совокупная доля факторов препятствия, вызванных неинформированностью населения о процедурах получения услуг и необходимых пакетах документов.

Категории населения, которым в наибольшей степени пришлось тратить свыше 1 часа на получение услуги или посещать госорганизацию несколько раз в связи с:

(1) отсутствием предварительной информации об услугах:

- лица в возрасте 20-29 лет – 28,4% (для сравнения: возрастная группа 40-49 лет – 8,5%);
- имеющие незаконченное среднее образование – 27,3% (для группы с высшим образованием – 16,5%);
- учащиеся школ (45,5%), госслужащие (36,0%)

(2) отсутствием или неправильным оформлением необходимых документов:

- лица, старше 50 лет – 34,4% (в группе 40-49 лет этот показатель составляет 14,9%);
- служащие частных фирм (32,4%), предприниматели (27,8%).

#### 4.5. ОЦЕНКА СТОИМОСТИ УСЛУГ

Каждая госорганизация предоставляет населению как бесплатные, так и платные услуги. Оценивая стоимость платных услуг, большинство респондентов (56,4%) считает, что во многих госучреждениях она либо доступна любому человеку, либо умеренная (не выходит за рамки здравого смысла). Однако есть и исключения.

Так, по мнению опрошенных, неоправданно велика цена на услуги следующих организаций:

- МИД – отметили 60,0% посетителей этого учреждения;
- ГАО «Кыргызгаз» - 36,8%;
- Госрегистр – 32,4%;
- Минюст – 30,8%;
- ГТИ – 27,3%;
- Госагентство по архитектуре и строительству – 25,7%;
- Минтранс – 18,2%;
- МВД – 17,6%.

В своем большинстве такую оценку дали люди с низкими доходами.

В отдельных госорганизациях за услугу реально приходится платить больше, чем это заявлено официально (иными словами, требуется взятка). К их числу относятся: ГТИ (отметили 54,5% респондентов, посетивших данную организацию в 2001 году), Госрегистр (32,4%), Соцфонд (15,8%), МВД (14,3%), Госагентство по архитектуре и строительству (11,4%).

#### 4.6. ОЦЕНКА ОТНОШЕНИЯ ГОССЛУЖАЩИХ К ПОСЕТИТЕЛЯМ

Спектр оценок посетителями отношения к ним госслужащих в процессе получения услуги представлен в Таблице 13:

Таблица 13

Ведомство (включая структурные подразделения)	Отношение госслужащих к посетителям					
	Очень внима- тельное	Терпели- вое, доброже- лательное	Служащие пытались вникнуть в проблему	Служащие равно- душно выполняли работу	Служащие были нетер- пимы	Некто- рые вели себя по- хамски
МВД	10,7	10,7	7,1	38,3	15,8	13,3
"Кыргызпочтасы"	17,8	31,1	5,3	36,9	4,0	4,4
ГНИ	11,8	17,1	17,1	30,3	11,8	11,8
Минсоцтруд	3,4	37,3	3,4	10,2	25,4	20,3
"Кыргызтелеком"	20,6	25,7	3,1	35,3	10,2	4,5
Минздрав	30,9	35,8	4,3	22,6	4,3	0,3
Министерство юстиции	20,5	38,5	-	38,5	2,6	-
Госрегистр	64,9	5,4	-	29,7	-	-
Госинспекция по архитектуре	17,1	25,7	14,3	28,6	5,7	5,7

Министерство сельского и водного хозяйства	18,8	37,5	3,1	31,3	3,1	6,3
Министерство образования	17,9	35,7	17,9	10,7	10,7	7,1
Органы местного самоуправления	23,1	23,1	7,7	19,2	23,1	3,8
Социальный фонд	26,3	21,1	-	15,8	26,3	10,5
"Кыргызэнерго"	16,6	32,9	2,7	38,0	6,0	3,3
МИД	13,3	26,7	-	46,7	13,3	-
Госагентство по энергетике	-	25,0	-	66,7	8,3	-
Министерство транспорта и коммуникаций	27,3	27,3	-	27,3	9,1	-
ГТИ	-	18,2	-	27,3	18,2	27,3
"Кыргызгаз"	16,8	28,7	3,8	40,9	6,3	2,8
Нацстатком	-	22,2	22,2	44,4	-	11,1

Как видно из таблицы, наиболее распространенным стилем поведения госслужащих по отношению к посетителям, по мнению последних, является равнодушное выполнение чиновниками своих обязанностей (что, по своей сути, не является отрицательным признаком). Высокие показатели «негативного» отношения госслужащих Министерства труда и социальной защиты, Соцфонда, обусловлено, в первую очередь, неадекватной реакцией посетителей этих организаций, которым не удалось получить требуемые услуги (связанные, как уже было отмечено выше, с получением социальных льгот, повышением пенсий и т.д.).

Некоторые аспекты оценки отношения госслужащих к посетителям:

- среди «авторов» отрицательных оценок заметно преобладают мужчины (по разным показателям их доля составляет 62-76%, в то время как у женщин – 23-37%);
- самая высокая доля отрицательных оценок – у представителей возрастной группы 30-39 лет (по некоторым показателям доходит до 42-44%);
- среди тех, кто наиболее нетерпимо относится к «хамству госслужащих» преобладают лица с высшим образованием (их доля составляет 52%);
- русские в значительно большей степени, чем представители других национальностей, дают отрицательные оценки отношению госслужащих (их доля в общем числе отрицательных оценок составляет 57-58% в то время как кыргызов – 14-17%);
- студенты вузов, предприниматели, служащие, работники НПО, пенсионеры дали в основном положительные оценки отношению к ним госслужащих; высока доля отрицательных оценок – у работников образования и силовых структур;

Характеризуя свое эмоциональное состояние после получения услуги, большинство посетителей госорганизаций отметили, что испытали удовлетворение от самого факта получения услуги (см. Таблицу 14).

Таблица 14

Эмоциональное состояние посетителей после получения услуги	Ведомство (включая структурные подразделения)									ВСЕГО
	Госрегистр	МВД	МИД	Минюст	Кыргызэнерго	Минсоцтруд	Кыргызтелеком	Соцфонд	ГНИ	
Удовлетворенность самим фактом получения услуги	10,0	35,5	66,7	34,5	40,0	33,3	23,3	23,3	48,1	32,3
Удовлетворенность качеством обслуживания	16,7	25,8	36,7	17,2	10,0	70,0	46,7	23,3	18,5	28,3
Радость от того, что вся эта волокита закончилась	21,7	22,6	26,7	34,5	46,7	3,3	10,0	43,3	11,1	24,2
Раздражение от того, что пришлось претерпеть во время посещения госорганизации	13,3	22,6	23,3	-	10,0	-	6,7	23,3	29,6	14,1
Чувство неприязни к чиновникам	8,3	9,7	10,0	-	23,3	-	-	6,7	14,8	8,1
Неудовлетворенность качеством обслуживания	1,7	12,9	6,7	-	10,0	6,7	6,7	20,0	7,4	7,4
Никаких особенных эмоций не испытывал	26,7	-	6,7	20,7	23,3	13,3	20,0	10,0	-	14,8

#### 4.7. ФАКТОРЫ В РАБОТЕ ГОСУЧРЕЖДЕНИЙ, ВЫЗВАВШИЕ НАИБОЛЬШЕЕ НЕУДОВЛЕТВОРЕНИЕ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

40,7% посетителей, получивших услуги непосредственно перед опросом, отметили, что они вполне удовлетворены тем, как их обслужили в госорганизации; в основном удовлетворены - 38,0%; в основном не удовлетворены - 14,8%; полностью не удовлетворены – 6,1%.

На первом месте среди факторов, вызвавших наибольшую неудовлетворенность в процессе получения услуги, стоит длительность получения самой услуги – отмечено 50,0% респондентов; далее следуют:

- необходимость посещения организации несколько раз - 43,8%;
- длительное время ожидания в очереди (28,4%);
- отношение служащих к посетителям (25,6%);
- отсутствие информации о том, где и какую услугу можно получить (16,5%);
- цены на услуги (14,8%).



Для посетителей различных госучреждений «приоритеты» факторов неудовлетворенности выглядят следующим образом (см.Таблицу 15):

Таблица 15

Ведомство (включая структурные подразделения)	Что более всего не удовлетворило в процессе получения услуг (%)					
	Длительность получения самой услуги	Необходимость посещения организации несколько раз	Длительное время ожидания в очереди	Отношение служащих к посетителям	Отсутствие информации о том, где и какую услугу можно получить	Цены на услуги
Госрегистр	76,5	29,4	41,2	-	29,4	-
МВД	52,4	57,1	38,1	33,3	19,0	23,8
МИД	52,9	35,3	11,8	47,1	5,9	35,3
Минюст	27,3	54,5	27,3	-	18,2	27,3
Госинспекция по архитектуре	84,0	16,0	16,0	8,0	8,0	4,0
Кыргызэнерго	35,0	60,0	25,0	60,0	25,0	10,0
Минсоцтруд	-	14,3	14,3	-	14,3	-
Кыргызтелеком	-	21,4	57,1	28,6	14,3	14,3
Соцфонд	64,0	68,0	36,0	24,0	20,0	-
ГНИ	42,1	57,9	15,8	31,6	10,5	36,8

Обращают на себя внимание следующие аспекты:

- более всего неудовлетворенность длительностью получения услуги выражают посетители Госинспекции по архитектуре и строительству, Госрегистра, Соцфонда;
- необходимость посещения организации несколько раз отметили в большей степени, чем прочие, посетители Соцфонда, ГАО «Кыргызэнерго», ГНИ, МВД, Минюста;
- фактор длительного ожидания в очередях значим, в первую очередь, для ГАО «Кыргызтелеком» и Госрегистра;
- неудовлетворительное отношение служащих отметило значительное количество посетителей ГАО «Кыргызэнерго» и МИД;
- наибольшую неудовлетворенность ценами на услуги высказали посетители МИД и ГНИ.

«Рейтинг» факторов неудовлетворенности в зависимости от некоторых социально-демографических характеристик:

- женщинам характерно большее терпение при получении услуг, чем мужчинам (отметили фактор длительности получения услуг соответственно 40,0% и 58,3%);
- для лиц старше 50 лет главным фактором неудовлетворенности явилась необходимость посещать госучреждения несколько раз (51,2%);
- молодежь до 20 лет и студенты отметили исключительно длительность получения услуг и необходимость посещать госучреждения несколько раз;
- доля неудовлетворенных ценами на услуги наиболее высока у лиц из семей с относительно высоким уровнем доходов: от 4000 до 5000 сомов – 18,5%, свыше 5000 сомов – 25,9%.

## 4.8. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ГОСОРГАНИЗАЦИЯМИ

### Оценки населения

Респондентам было предложено дать оценку качества услуг, предоставляемых госучреждениями населению, в том числе тех, услугами которых опрошенные не пользовались в последнее время. Иными словами, полученная картина демонстрирует общественное мнение, отраженное в индивидуальном сознании различных социальных слоев (результаты оценки отражены в Таблице 16).

Таблица 16

Ведомство (включая структурные подразделения)	Оценка качества услуг в целом (%)					
	Очень низкое качество	Низкое	Удовлетво- рительное	Хорошее	Очень хорошее	Затруднились дать оценку
Госрегистр	-	2,5	3,7	3,0	0,5	90,3
МВД	7,0	11,4	20,3	8,7	0,8	51,7
МИД	0,8	0,8	5,0	6,7	0,8	85,7
Минюст	0,2	3,5	10,4	5,7	0,7	79,5
Госинспекция по архитектуре	1,7	3,5	6,5	7,0	0,2	81,0
"Кыргызэнерго"	1,3	6,9	36,4	30,5	4,0	20,8
Минсоцтруд	4,3	4,5	6,7	2,7	1,0	80,9
"Кыргызтелеком"	1,0	6,9	28,5	34,1	6,0	23,5
Соцфонд	1,7	3,9	8,1	3,5	0,5	82,4
ГНИ	4,2	5,4	10,6	9,6	1,5	68,8
"Кыргызпочтасы"	1,0	4,0	19,8	24,8	4,2	46,1
Минздрав	3,2	8,7	33,4	24,8	2,7	27,2
Минсельводхоз	2,0	1,0	8,2	6,2	1,5	81,0
Минобраз	1,7	5,0	20,0	15,6	1,5	56,2
Органы местного самоуправления	1,3	1,5	1,5	2,7	0,3	92,6
Госагентство по энергетике	0,8	1,5	7,7	9,2	0,8	79,9
Минтранс	2,3	6,9	12,4	12,2	1,3	64,8
ГТИ	2,0	4,0	7,4	3,7	0,7	82,2
МЧС и ГО	0,7	2,2	3,2	7,4	2,0	84,6
Нацагентство связи	1,0	0,8	6,2	9,1	2,0	80,9
"Кыргызгаз"	4,9	9,2	33,4	18,1	2,7	31,7
Нацстатком	0,3	-	2,3	5,7	0,8	90,8

Судя по всему, на отношение опрошенных в незначительной степени оказывает влияние мнение людей, близких респондентам, а также публикации в СМИ - велика доля ответа «затрудняюсь сказать».

Наибольшая степень осведомленности населения - о качестве услуг Государственных акционерных обществ «Кыргызэнерго», «Кыргызтелеком», «Кыргызгаз» (в меньшей степени - ГАО «Кыргызпочтасы»), министерств здравоохранения, образования, внутренних дел.

Положительные оценки (хорошее и очень хорошее качество услуг) преобладают по сравнению с другими (очень низкое, низкое и удовлетворительное качество - в сумме) у следующих организаций:

- ГАО «Кыргызтелеком» - отмечено 40,1% респондентов;
- ГАО «Кыргызпочтасы» - 29,0%;
- Национальное агентство связи – 11,1%;
- МЧС и ГО – 9,4%;
- МИД – 7,5%;
- Нацстатком – 6,5%.

Лидерами по числу отрицательных оценок (очень низкое и низкое качество услуг) являются:

- МВД – отметили 18,4% респондентов;
- ГАО «Кыргызгаз» - 14,1%;
- Министерство здравоохранения – 11,9%;
- Государственная налоговая инспекция – 9,6%;
- Министерство транспорта и коммуникаций – 9,2%;
- Министерство труда и социальной защиты – 8,8%;
- ГАО «Кыргызэнерго» - 8,2%.

Некоторые региональные особенности оценок услуг госучреждений:

- респонденты Бишкека в заметно большей степени, чем ошские, низко оценили качество услуг структурных подразделений Госагентства по энергетике (4,0%, в Оше отрицательных оценок этой структуре не дал никто), Министерства труда и социальной защиты (соответственно 11,6% и 3,5%), Госагентства по архитектуре (6,3% и 3,5%), ГНИ (10,8% и 7,5%);
- отрицательные оценки жителей Оша преобладают над столичными в отношении учреждений Министерства юстиции (соответственно 7,0% и 2,3%), ГАО «Кыргызтелеком» (13,0% и 5,5%), ГАО «Кыргызэнерго» (12,5% и 6,5%), МВД (21,5% и 17,3%).

### **Оценки посетителей, получивших услуги перед опросом**

В то же время, оценки, данные качеству услуг госучреждений г.Бишкек посетителями, получившими эти услуги непосредственно перед опросом, существенно отличаются от оценок населения в целом, в первую очередь, – определенностью (см. Таблицу 17):

**Таблица 17**

Ведомство (включая структурные подразделения)	Оценка качества полученных услуг (%)					
	Очень низкое качество	Низкое	Удовлетворительное	Хорошее	Очень хорошее	3/0
Госрегистр	-	20,0	45,0	30,0	5,0	-
МВД	6,5	25,8	48,4	16,1	3,2	-
МИД	-	16,7	40,0	43,3	-	-
Минюст	-	-	31,0	58,6	10,3	-
Госинспекция по архитектуре	-	2,5	22,5	60,0	15,0	-
Кыргызэнерго	-	20,0	50,0	30,0	-	-
Минсоцтруд	-	-	23,3	56,7	20,0	-
Кыргызтелеком	-	3,3	30,0	60,0	6,7	-
Соцфонд	3,3	26,7	33,3	36,7	-	-
ГНИ	-	25,9	48,1	25,9	-	-

Очевидно, что наиболее характерной является оценка «удовлетворительно», но для некоторых организаций преобладают положительные оценки: Министерство труда и социальной защиты (76,7%), Госинспекция по архитектуре и строительству (75,0%), Министерство юстиции (68,9%), ГАО «Кыргызтелеком» (66,7%).

Лидерами по числу отрицательных оценок (очень низкое и низкое качество услуг) являются: МВД (32,3%), Соцфонд (30,0%), Государственная налоговая инспекция (25,9%).

Оценка посетителями качества работы госорганизаций напрямую зависит от того, в какой степени им удалось получить услугу (см. Таблицу 18):

Таблица 18

В какой мере удалось получить услугу	Оценка качества полученных услуг (%)				
	Очень низкое качество	Низкое	Удовлетворительное	Хорошее	Очень хорошее
Удалось в полной мере	0,5	7,2	36,0	49,5	6,8
Удалось не в полной мере	-	20,5	45,5	27,3	6,8
Не удалось получить услугу	-	60,0	25,0	15,0	-
Получение услуги оказалось слишком трудным	20,0	60,0	20,0	-	-

Так с ростом меры удовлетворения ожиданий, растет и уровень оценки качества полученных услуг (и наоборот).

Наиболее высоко качество услуг оценивают:

- потратившие до 1 часа на получение услуги – 75,0% посетителей этой группы оценили качество как хорошее и очень хорошее;
- получившие услугу с 1 раза – 74,6%;
- испытывавшие на себе внимательное (76,4%) и доброжелательное (71,0%) отношение госслужащих.

Наиболее низко качество услуг оценивают:

- посетители, получавшие услугу более 3 раз – 40,5%;
- потратившие на получение одной услуги свыше 3 часов – 42,9%;
- посетители, которым дали понять, что для получения услуги необходима взятка – 55,0% посетителей этой группы оценили качество как низкое и очень низкое;
- воспринявшие отношение к ним госслужащих как «хамское» (66,7%) или «нетерпимое, раздражительное» (55,2%).

Некоторые особенности оценок работы госорганизаций в зависимости от социально-демографических характеристик:

- отрицательные оценки в большей степени присущи мужчинам, чем женщинам (соответственно 16% и 12%);
- посетители в возрасте до 20 лет не дали отрицательных оценок вообще; для лиц старше 60 лет этот показатель также минимален (5%); максимальная доля отрицательных оценок – у возрастных групп 20-29 лет и 50-59 лет (20-21%);

- в группе русских респондентов уровень отрицательных оценок вдвое выше, чем у других национальностей (18,5% по сравнению, например, с 8,9% у кыргызов);
- наиболее высокие положительные оценки дали студенты (83,3%), безработные (54,3%), пенсионеры (50,2%), служащие частных фирм (50,0%).

### **Сравнение качества услуг госорганов и частных фирм**

Большинство опрошенных (79,5%) осведомлены о том, что некоторые услуги населению оказывает не только государственные организации, но и частные фирмы. Однако лишь 28,2% респондентов пользовались услугами этих фирм.

Наиболее часто пользуются услугами частных фирм:

- лица в возрасте 20-29 лет (отмечено 32,5% представителей этой группы) и 30-39 лет (36,9%); для сравнения: показатель для лиц старше 60 лет - 8,6%;
- имеющие высшее образование – 38,9% (для сравнения – лица со средним образованием - 14,8%);
- работники НПО (66,7%), служащие частных фирм (49,1%) и предприниматели (44,4%).

Сравнительная оценка качества услуг предоставляемых госорганами и частными фирмами приведена в Таблице 19:

Таблица 19

Сравниваемые параметры	Оценка качества услуг госорганов и частных фирм (%)			
	Лучше в госорганах	Примерно одинаково	Лучше у частных фирм	Затрудняются ответить
Качество обслуживания	3,0	11,2	82,2	3,6
Ассортимент услуг	11,2	16,6	68,0	4,1
Цены на услуги	58,6	14,8	21,3	5,3
Оперативность предоставления услуги	1,2	8,3	89,9	0,6
Отношение персонала к клиенту	3,6	9,5	86,4	0,6

Очевидно, что почти по всем позициям государственные организации проигрывают частным фирмам. Исключение составляют лишь цены на услуги, которые, по мнению большинства респондентов, предпочтительней в госучреждениях.

## **4.9. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ РАБОТЫ ГОСОРГАНИЗАЦИЙ С НАСЕЛЕНИЕМ**

По мнению населения, необходимо улучшить деятельность практически всех госорганов, оказывающих услуги населению. Однако и здесь существуют свои «лидеры» и «аутсайдеры».

Менее всего «голосов», требующих улучшения деятельности, получили следующие организации: Нацстатком, Нацагентство связи, МЧС и ГО, МИД, Госагентство по энергетике, Минсельхоз (все - указаны менее 1% респондентов); Госинспекция по архитектуре и строительству, Госрегистр, ГАО «Кыргызпочтасы», Соцфонд, ГТИ (все – от 1% до 2%).

Организации, деятельность которых по работе с населением требует улучшения в наибольшей степени:

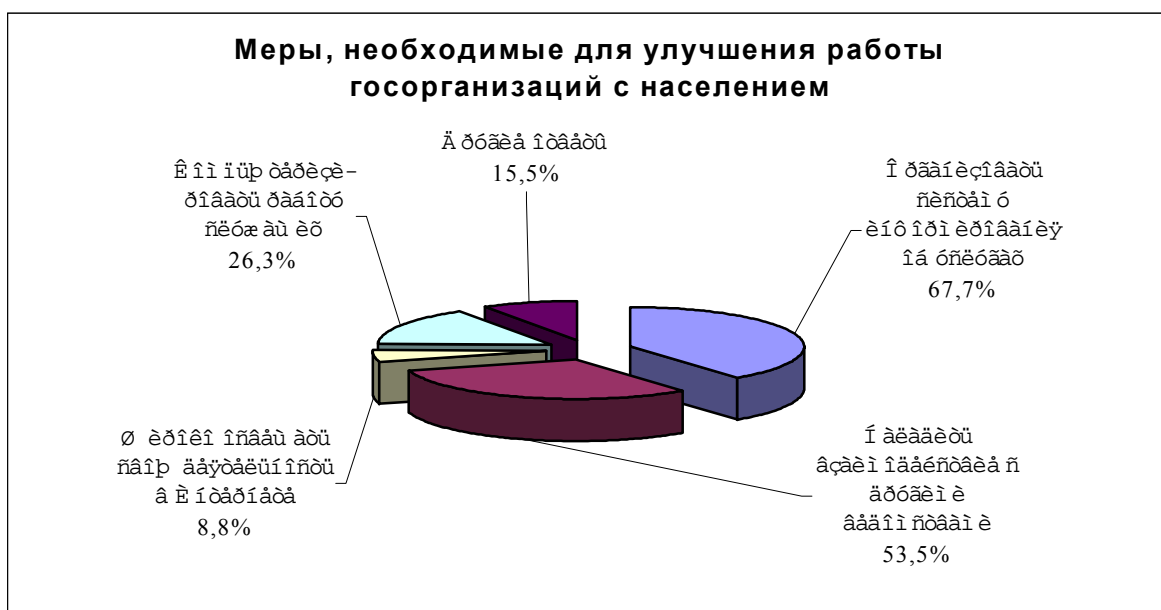
- Минздрав – отметили 35,3% респондентов (в данном случае речь идет, в первую очередь об улучшении качества медицинского обслуживания);
- МВД – 19,5%;
- Министерство образования – 15,0%;
- Министерство труда и социальной защиты – 10,2%;
- ГАО «Кыргызгаз» - 9,3%;
- Органы местного самоуправления – 8,5%;
- ГАО «Кыргызэнерго» - 7,3%;
- Министерство транспорта и коммуникаций – 6,8%;
- ГАО «Кыргызтелеком» - 6,5%;
- Министерство юстиции – 6,2%;
- Государственная налоговая инспекция – 5,8%.

Некоторые частные аспекты:

- респонденты г.Ош в значительно большей степени, чем жители столицы считают необходимым улучшение деятельности Минздрава (соответственно 43,0% и 31,5%) и МВД (32,0% и 13,3%);
- требования к улучшению услуг Минздрава у лиц в возрастных группах до 40 лет практически вдвое выше, чем у людей старших поколений (соответственно 37-42% и 23-26%);
- требования к улучшению услуг Министерства образования респонденты-кыргызы выдвигали в 2-3 раза чаще, чем представители других национальных групп;
- студенты и учащиеся школ также, в большей степени, чем лица другого рода занятий, считают необходимым улучшение деятельности Министерства образования.

Предложения респондентов по улучшению работы госорганов с населением приведены в Диаграмме 2:

**Диаграмма 2**



Таким образом, по мнению респондентов, в первую очередь необходимо организовать систему информирования населения об услугах, оказываемых госорганами, и процедурах их получения.

Второе по значимости предложение - наладить взаимодействие с другими ведомствами, взаимосвязанными в процессе получения услуг.

*Этот факт имеет особенно большое значение, так как 56,6% посетителей госучреждений отметили, что им пришлось для получения услуги собирать необходимые документы в нескольких организациях. Из них не испытали при этом затруднений лишь 26,8%, прочим либо пришлось потратить на это либо несколько часов (21,4%), либо несколько дней (51,8%).*

Компьютеризация работы госслужащих по мнению относительно небольшого числа посетителей будет способствовать улучшению работы госучреждений

Лишь немногие опрошенные рекомендуют развивать систему информирования населения об услугах через Интернет.

В числе других предложений респонденты высказывают следующие: повысить профессионализм работников госучреждений, снизить цены на услуги, усилить борьбу с коррупцией и взяточничеством (последнее адресовано исключительно ГНИ).

Предложения посетителей конкретным государственным организациям отражены в Таблице 20:

Таблица 20

Ведомство (включая структурные подразделения)	Предложения по улучшению работы госорганов с населением (%)			
	Организовать систему информирования об услугах	Наладить взаимодействие с другими ведомствами	Освещать услуги в Интернете	Компьютеризировать работу служащих
Госрегистр	85,0	70,0	15,0	10,0
МВД	58,1	67,7	6,5	54,8
МИД	53,3	100,0	-	10,0
Минюст	65,5	55,2	-	65,5
Госинспекция по архитектуре	77,5	77,5	5,0	5,0
Кыргызэнерго	56,7	33,3	3,3	23,3
Минсоцтруд	76,7	16,7	20,0	20,0
Кыргызтелеком	56,7	16,7	26,7	16,7
Соцфонд	80,0	46,7	6,7	50,0
ГНИ	70,4	48,1	7,4	7,4

Обращают на себя внимание следующие моменты:

- необходимость наладить взаимодействие с другими ведомствами предлагают, в первую очередь, посетители МИД (100%), Госинспекции по архитектуре (77,5%), Госрегистра (70%), МВД (67,7%);
- необходимость компьютеризировать работу служащих признают в основном клиенты Минюста (65,5%), МВД (54,8%), Соцфонда (50%);

- освещение услуг в Интернете считают необходимым преимущественно посетители ГАО «Кыргызтелеком» (26,7%), Минсоцтруда (20%) и Госрегистра (15%);
- в отношении компьютеризации и Интернета предложение исходит, в первую очередь, от молодых людей в возрасте до 30 лет; представители более старших возрастных групп эти меры практически не предлагают (Интернет) или предлагают редко (компьютеризация).

#### 4.10. ОЦЕНКА СИТУАЦИИ И ОБЩИХ ТЕНДЕНЦИЙ ИЗМЕНЕНИЯ СИСТЕМЫ ГОСУСЛУГ

Респондентам был предложен оценить, в какой степени госорганизациям присущи такие отрицательные качества, как бюрократизм, взяточничество, коррупция, протекционизм (использование личных связей, блат).

**Общее мнение населения** отражено в Таблице 21:

Таблица 21

Присущи ли госорганизациям качества...	Практически не присущи	Присущи в определенной мере	В значительной степени присущи	Затрудняются ответить
бюрократизм	5,5	42,7	37,7	14,2
взяточничество	3,3	32,7	53,7	10,3
коррупция	6,5	23,7	45,2	24,7
протекционизм	3,7	25,7	64,3	6,3

По мнению подавляющего большинства опрошенных, названные выше качества в определенной или значительной мере присущи системе государственных услуг; в том числе: существование протекционизма отмечено 90,0% респондентов; взяточничества – 86,4%; бюрократизма - 80,4%; в наличии коррупции уверены 68,9%.

В разрезе отдельных госорганизаций мнение представлено их **посетителями, получавшими услуги непосредственно перед опросом** (см. Таблицу 22):

Таблица 22

Ведомство (включая структурные подразделения)	Качества, присущие в определенной или значительной степени (%)			
	бюрократизм	взяточничество	коррупция	протекционизм
Госрегистр	60,0	40,0	25,0	30,0
МВД	83,9	45,2	29,0	41,9
МИД	13,3	93,3	33,3	46,7
Минюст	72,4	34,5	34,5	27,6
Госинспекция по архитектуре	42,5	25,0	25,0	22,5
Кыргызэнерго	86,7	56,7	20,0	46,7
Минсоцтруд	10,0	3,3	3,3	3,3
Кыргызтелеком	43,3	30,0	3,3	26,7
Соцфонд	76,7	90,0	80,0	66,7
ГНИ	92,6	66,7	51,9	40,7



Наибольшим «набором» отрицательных характеристик, по мнению посетителей, обладает Социальный фонд – по всем параметрам у него либо «лидирующие», либо одни из самых высоких показателей. Далее следуют ГНИ, ГАО «Кыргызэнерго» и МВД.

Самая низкая доля отрицательных характеристик – у Министерства труда и социальной защиты (иными словами, эту организацию посетители наиболее высоко оценивают с точки зрения этики ее служащих).

Оценка общих тенденций изменения системы госуслуг наиболее показательна с распределением по возрастным группам (см. Таблицу 23):

Таблица 23

Какие изменения произошли в системе услуг, оказываемых государством населению	Возраст						ВСЕГО
	16-19 лет	20-29 лет	30-39 лет	40-49 лет	50-59 лет	60 и старше	
Система стала менее бюрократичной	7,6	7,7	9,4	9,3	4,3	5,2	7,8
Отношение госчиновников к людям стало значительно лучше	9,8	11,8	10,7	4,7	13,0	12,1	10,3
Государство стало оказывать гораздо больше услуг, чем раньше	14,1	21,3	13,4	8,1	15,2	13,8	15,2
Значительно упростились процедуры получения услуг	10,9	6,5	14,1	8,1	6,5	3,4	9,0
Ничего не изменилось – чиновники остались такими же, что и раньше	34,8	45,0	45,6	46,5	54,3	43,1	44,3
Стало больше бюрократии	16,3	20,1	31,5	43,0	47,8	41,4	29,8
Стало труднее узнать, кто какие услуги оказывает	30,4	29,0	32,2	39,5	45,7	39,7	33,8
Затруднились с определенным ответом	13,0	4,1	2,7	2,3	-	1,7	4,3

Очевидно, что, по мнению большинства респондентов, система государственных услуг не претерпела изменений в лучшую сторону - отрицательные оценки существенно преобладают над положительными.

Почти половина опрошенного населения - 44% - считает, что бюрократии не стало меньше, а 30% убеждены, что ее стало больше (последнее мнение высказывают в основном люди старше 40 лет, которым объективно есть с чем сравнивать сегодняшнее положение дел). Представители этих же возрастных категорий утверждают, что стало труднее узнавать об услугах, оказываемых госорганами.

Наиболее оптимистические мнения высказываются следующими группами респондентов:

«государство стало оказывать гораздо больше услуг, чем раньше» - активные пользователи госуслугами (22,7%); работники НПО (22,2%), предприниматели (20,4%) и студенты (17,6%); русские (19,3%);

«значительно упростились процедуры получения услуг» - лица с высшим образованием (11,0%);

«отношение госчиновников к людям стало значительно лучше» - русские (12,9%) и лица других европейских национальностей (18,2%); работники НПО (22,2%) и предприниматели (18,5%);  
«система стала менее бюрократичной» - лица с высшим образованием (11,8%); предприниматели и работники НПО (обе 11,1%).

#### 4.11. РЕЗЮМЕ

1. Активные пользователи госуслуг (часто прибегающие к услугам госучреждений - от одного до нескольких раз в месяц) в значительно большей степени, чем нерегулярные (пользующиеся редко - не чаще 1 раза в год) осведомлены о том, в каких организациях можно получить услуги, и какие документы для этого необходимы.
2. Молодежь возрастных групп до 30 лет менее осведомлена о возможностях получения госуслуг, чем люди старших поколений.
3. Лишь незначительная часть неосведомленного населения полагается на случай при необходимости получения услуг, и идет в госорганизации наудачу. Остальные пытаются получить нужные сведения из различных информационных источников.
4. Наиболее распространенным способом получения информации о госуслугах является вербальный (путем личного общения с друзьями, родственниками и знакомыми, имевшими ранее дело с интересующими организациями).
5. Поиск информации о госуслугах через Интернет осуществляет крайне малая часть населения.
6. Значительная часть востребованных населением госуслуг связана с: (1) оформлением каких-либо документов, (2) получением разного рода справок, (3) получением консультаций и информации по различным вопросам.
7. В наибольшей мере удалось удовлетворить ожидания получателей услуг Госреестру, МИД, Нацстаткому, Минюсту, ГАО «Кыргызэнерго», «Кыргызгаз», «Кыргызтелеком» и «Кыргызпочтасы», ГНИ, ГТИ, Госагентству по энергетике, Госинспекции по архитектуре. В наименьшей мере – Соцфонду, Министерству труда и социальной защиты и МВД.
8. Основные затруднения в получении услуг были вызваны причинами, зависевшими от работы госслужащих и госучреждений (слишком медленная работа госслужащих, большие очереди, госслужащие больше занимались какими-то своими делами, чем обслуживали клиентов). В то же время велика совокупная доля факторов препятствия, вызванных неинформированностью населения о процедурах получения услуг и необходимых пакетах документов.
9. Наиболее неинформированной частью населения о процедурах получения услуг и необходимых для этого документов является молодежь в возрастных группах до 30 лет.
10. По мнению большинства респондентов стоимость платных услуг, во многих госучреждениях доступна любому человеку, либо умеренная (не выходит за рамки здравого смысла).

11. Наиболее распространенным стилем поведения госслужащих по отношению к посетителям является равнодушное выполнение чиновниками своих обязанностей. В то же время, весьма высок совокупный уровень чуткого отношения (терпеливое и доброжелательное, очень внимательное, вникание в проблемы клиентов) госслужащих к посетителям.
12. Большинство посетителей (79%) отметили, что они вполне удовлетворены или в основном удовлетворены, как их обслужили в госорганизации.
13. Главными факторами, вызвавшими наибольшую неудовлетворенность посетителей в процессе получения услуг, являются (1) длительность получения самой услуги (2) необходимость посещения госорганизации несколько раз
14. Основная часть респондентов затруднились дать оценку качеству услуг, оказываемых большинством госорганизаций.
15. Положительные оценки (хорошее и очень хорошее качество услуг) преобладают у ГАО «Кыргызтелеком», «Кыргызпочтасы», Национального агентства связи, МЧС и ГО, МИД, Нацстаткома.
16. «Лидерами» по числу отрицательных оценок (очень низкое и низкое качество услуг) являются: МВД, ГАО «Кыргызгаз», Министерство здравоохранения, Государственная налоговая инспекция, Министерство транспорта и коммуникаций, Министерство труда и социальной защиты, ГАО «Кыргызэнерго».
17. Уровень оценки качества полученных услуг падает с ростом продолжительности получения одной услуги и с увеличением числа посещений госорганизации для получения одной услуги.
18. По мнению подавляющего большинства респондентов, госорганизации значительно уступают частным фирмам по качеству обслуживания посетителей (отмечено 82%), ассортименту (68%) и оперативности предоставления услуг(90%), отношению персонала к клиенту(86%). Лишь цены на услуги, предпочтительней в госучреждениях (59%).
19. Основные предложения респондентов по улучшению работы госорганизаций с населением: организовать систему информирования населения об услугах, оказываемых госучреждениями, и процедурах их получения – 68%; наладить взаимодействие с другими ведомствами, взаимосвязанными в процессе получения услуг – 53%. Освещение деятельности госорганизаций через Интернет рекомендует 9% опрошенных.
20. Подавляющее большинство опрошенных считает, что в определенной или значительной мере в целом присущи всей системе государственных услуг: бюрократизм (80%), взяточничество (86%), коррупция (69%) и протекционизм (90%).
21. По мнению большинства посетителей госучреждений, система государственных услуг не претерпела изменений в лучшую сторону: «чиновники остались такими, как и раньше» (отмечено 44% респондентов), «стало труднее узнать, кто какие услуги оказывает» (34%), «стало больше бюрократии» (30%).

## V. МНЕНИЕ ГОССЛУЖАЩИХ ОБ УСЛУГАХ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ИХ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

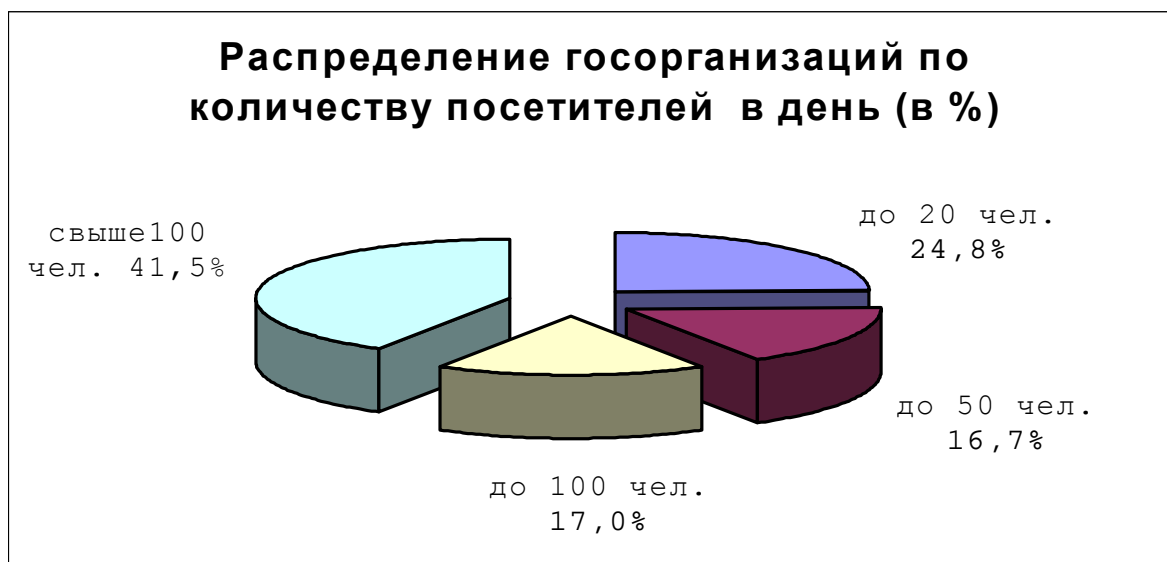
В настоящей главе анализу подвергнуто мнение служащих, непосредственно работающих с населением, следующих госорганизаций:

1. Министерство труда и социальной защиты
2. Социальный фонд
3. Министерство внутренних дел
4. Министерство юстиции
5. Министерство иностранных дел
6. Государственная инспекция по архитектуре и строительству
7. Государственная налоговая инспекция
8. Госрегистр
9. ГАО «Кыргызтелеком»
10. ГАО «Кыргызэнерго»

### 5.1. ПОСЩАЕМОСТЬ ГОСОРГАНИЗАЦИЙ

Согласно полученным данным, отобранные организации являются активно посещаемыми населением и обслуживают в день значительное количество человек (см. Диаграмму 3).

Диаграмма 3



Эти данные характерны для всего массива. В региональном разрезе уровень посещаемости имеет свои особенности:

в г.Ош основная группа госорганизаций имеет низкую посещаемость - менее 20 человек в день – 30,0% (для сравнения – в столице их доля составляет 22,8%);

госорганизациям Бишкека свойственна высокая посещаемость – 47,0% из них имеет ежедневно более 100 клиентов (в г.Ош – 27,5%).

В разрезе отдельных госорганизаций картина также неоднородна. По мнению абсолютного большинства сотрудников ГАО «Кыргызтелеком» и ГАО «Кыргызэнерго», в день эти организации обслуживают более 100 человек; велико ежедневное количество посетителей в Госрегистре, Госинспекции по архитектуре. В то же время, по мнению основной массы сотрудников МИДа, число посетителей в день не превышает 20 человек (см. Таблицу 24).

Таблица 24

Ведомство (включая структурные подразделения)	Количество посетителей в день (%)			
	до 20 чел.	до 50 чел.	до 100 чел.	свыше 100 чел.
Госрегистр	7,1	14,3	14,3	64,3
МВД	36,4	18,2	27,3	18,2
МИД	85,7	14,3	-	-
Минюст	40,0	28,0	24,0	8,0
Госинспекция по архитектуре	17,9	7,1	7,1	67,9
Кыргызэнерго	-	13,8	3,4	82,8
Минсоцтруд	37,9	37,9	17,2	6,9
Кыргызтелеком	-	-	6,9	93,1
Соцфонд	14,8	14,8	40,7	29,6
ГНИ	7,7	19,2	30,8	42,3

Основными посетителями являются все группы населения (отметили сотрудники 73,8% организаций), за исключением Социального фонда, который посещают преимущественно люди пожилого возраста, в основном пенсионеры (77,8%).

В связи с ежедневным обслуживанием большого количества посетителей, вполне обоснованным является тот факт, что более половины госорганизаций (53,2%) имеют в штате свыше 20 человек, работающих непосредственно с населением. Это, в первую очередь, такие ведомства, как ГАО «Кыргызэнерго», Госинспекция по архитектуре, Госрегистр, ГАО «Кыргызтелеком» (см. Таблицу 25).

Таблица 25

Ведомство (включая структурные подразделения)	Количество сотрудников, непосредственно работающих с населением (%)			
	до 5 чел.	до 10 чел.	до 20 чел.	свыше 20
Госрегистр	3,6	7,1	7,1	82,1
МВД	36,4	21,2	9,1	33,3
МИД	32,1	46,4	21,4	-
Минюст	40,0	52,0	8,0	-
Госинспекция по архитектуре	-	-	3,6	96,4
Кыргызэнерго	-	3,4	-	96,6
Минсоцтруд	13,8	6,9	37,9	41,4
Кыргызтелеком	3,4	6,9	10,3	79,3
Соцфонд	3,7	11,1	48,1	37,0
ГНИ	7,7	11,5	19,2	61,5
<b>ВСЕГО по организациям</b>	<b>14,2</b>	<b>16,3</b>	<b>16,3</b>	<b>53,2</b>

Если сравнить данные, приведенные в Таблице 18 и Таблице 19, можно отметить, что наблюдается почти пропорциональная зависимость количества сотрудников от числа посетителей данных организаций. Исключение составляет лишь Министерство труда и социальной защиты, где количество посетителей составляет до 50 человек в день, а штат сотрудников - в основном более 10 человек.

## **5.2. ИНФОРМИРОВАННОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ ОБ УСЛУГАХ И ПРОЦЕДУРАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

По мнению госслужащих, население достаточно информировано о том, какие виды услуг оказывают их организации. Так 41,1% опрошенных чиновников с уверенностью считают, что все хорошо информированы об этих услугах; еще 48,6% предполагают, что большинство людей, вероятно, знает о том, какие услуги они оказывают населению.

Региональный аспект:

- лишь 1,3% респондентов-служащих г.Ош отмечают, что мало кто знает об услугах их госучреждений, в то время как в столице доля таких ответов составляет 11,4%;
- общий уровень осведомленности населения об услугах в Бишкеке ниже, чем в Оше (соответственно 87,1% и 96,3% респондентов отметили, что все население или большая его часть знает, какие услуги оказывают госорганизации).

Иное дело, – какие документы необходимо иметь посетителям для того, чтобы получить услугу. По мнению большинства опрошенных госслужащих (60,6%), посетители не всегда знают об этом. Наименее информированными являются клиенты Госрегистра (28,6%), Соцфонда (22,2%), Госинспекции по архитектуре (17,9%), МИД (14,3%) - указанное количество посетителей этих учреждений обычно не знает, какие документы необходимо иметь. Максимальный уровень информированности о необходимых документах имеют посетители учреждений Государственной налоговой инспекции (указали 61,5% респондентов-сотрудников ГНИ).

Об оказываемых услугах и процедурах предоставления услуг госорганизации информируют своих клиентов в основном при личном посещении последними этих организации или беседе по телефону. Следует отметить, что информирование клиентов при посещении организации или беседе по телефону, скорее имеют больше недостатков, чем достоинств, так как, учитывая большой поток посетителей, сотрудники не могут обстоятельно объяснить клиенту суть вопроса, не отвлекаясь от главного – оказания самой услуги.

Многие учреждения имеют специальные стенды, где вниманию клиентов представлена необходимая информация. Здесь надо отметить, что в г.Ош подобному виду информирования населения уделяется заметно большее внимание, чем в Бишкеке – отметили, что на этих стендах отражена информация об оказываемых услугах соответственно 80% и 65% респондентов; представлена информация о правилах и процедурах предоставления услуг - 84% и 51%.

Основные способы информирования госучреждениями посетителей отражены в Таблице 26:

Таблица 26

Способы информирования...	Об оказываемых услугах	О правилах и процедурах предоставления услуг
Имеется стенд в организации	69,1	59,9
Информируют при посещении клиентами организации	66,3	69,5
Информируют при беседе по телефону	53,9	52,5
Информируют через радио и телевидение	41,1	28,0
Информируют через печатные СМИ	39,0	26,2
Имеется специальная брошюра	23,4	18,4
Имеется специальный сайт в Интернете	3,5	2,1

Как видно из таблицы, меньше всего госорганизации прибегают к использованию Интернета в качестве информационного источника. Только 5 из них имеют специальный сайт в Интернете: Госрегистр, МВД, Министерство труда и социальной защиты, ГАО «Кыргызтелеком», Соцфонд (возможно, что Web-сайты имеются у большего числа госорганизаций, но сотрудники об этом не информированы). МИД также не пользуется такими источниками информирования населения, как печатные СМИ, радио и телевидение.

На вопрос «Обращается ли население в Вашу организацию за такими услугами, которые не находятся в Вашей компетенции?», лишь 6,4% респондентов ответили, такого никогда не бывает. Этот факт ярко свидетельствует, что многие люди все-таки не имеют ясного и четкого представления о том, на какие организации возложены те или иные функции по обслуживанию населения, в чьей компетенции находится решение того или иного вопроса. По-видимому, усилия, предпринимаемые организациями по информированию населения о предоставляемых услугах, являются недостаточными.

### 5.3. ЗАТРАТЫ ВРЕМЕНИ НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГ

Почти половина респондентов (45,4%) отметили, что посетители их госорганизаций затрачивают на получение одной услуги менее 1 часа. В то же время, по мнению 88,3% госслужащих, подавляющему большинству клиентов приходится посещать их организации по несколько раз (отражение причины такого положения дел см. в Таблице 27):

Таблица 27

Причины, по которым посетителю приходится...	Посещать организацию несколько раз (%)	Тратить более часа на получение услуги (%)
Отсутствие у клиента всех необходимых документов	65,6	21,3
Неправильно оформлены документы у клиента	38,7	18,4
Отсутствие предварительной информация о процедуре получения услуг	24,8	9,9
Большие очереди	14,2	27,3
Служащие имеют другие функции, кроме обслуживания клиентов	14,2	9,2
Просьба клиента вызвала затруднение служащих	5,3	3,5
Слишком медленная работа служащих	2,5	3,2
Отсутствие служащих, в чьем ведении находятся эти услуги	2,8	2,5
Клиенты обслуживаются с первого раза и тратят не более часа	11,7	45,4

Очевидно: главной причиной того, что клиентам приходится посещать организацию несколько раз, является отсутствие у них всех необходимых документов - отмечено 65,6% респондентов. Затем следуют: «у клиента неправильно оформлены документы» - 38,7%, «отсутствие у посетителей предварительной информации о процедуре получения услуг» - 24,8%.

Даже в тех случаях, когда клиент приходит несколько раз в госучреждение за получением одной услуги, все равно, по мнению большинства опрошенных служащих, он проводит там не более 1 часа времени. Повторное обращение в госорганизации объясняется большими очередями (27,3%) или отсутствия всех необходимых документов (21,3%).

Если приведенные факторы разделить на две категории: внешние для госучреждений (те, которые происходят по вине клиента - это первые 3 причины в Таблице 21) и внутренние (те, которые обусловлены работой самих госслужащих), можно сделать вывод: в основном, по мнению респондентов, клиент сам повинен в том, что приходит несколько раз и тратит более часа времени на получение услуги. Среди причин внутреннего характера основной является то, что служащие загружены иной работой (имеют другие функции, кроме обслуживания клиентов).

Хотя приоритеты основных препятствующих факторов в целом практически неизменны, для различных ведомств они имеют свою специфику (см. Таблицу 28):



Таблица 28

Причины, по которым посетителю приходится...	Ведомство (включая структурные подразделения)									
	Госрегистр	МВД	МИД	Минюст	Госинспекция по архитектуре	Кыргызэнерго	Минсоцтруд	Кыргызтелеком	Соцфонд	ГНИ
<b>Посещать организацию несколько раз</b>										
Отсутствие предварит. информации о процедуре получения услуг	25,0	27,3	25,0	40,0	17,9	24,1	17,2	13,8	44,4	15,4
Отсутствие у клиента всех необходимых документов	42,9	42,4	96,4	84,0	50,0	69,0	79,3	69,0	85,2	42,3
Неправильно оформлены документы у клиента	17,9	15,2	57,1	60,0	3,6	44,8	51,7	55,2	59,3	26,9
Большие очереди	-	9,1	-	-	-	20,7	3,4	41,4	59,3	7,7
Слишком медленная работа госслужащих	3,6	6,1	-	-	3,6	-	-	-	11,1	-
Отсутствие служащих, в чьем ведении были эти услуги	7,1	6,1	3,6	-	-	-	-	-	7,4	3,8
Просьба клиента вызвала у госслужащих затруднение	17,9	-	3,6	4,0	7,1	3,4	3,4	3,4	11,1	-
Служащие имеют другие функции, кроме обслуживания клиентов	7,1	33,3	3,6	4,0	10,7	6,9	10,3	3,4	14,8	46,2
Клиенты обслуживаются с первого раза	21,4	-	-	16,0	17,9	10,3	6,9	17,2	7,4	23,1
<b>Тратить более часа на получение услуги</b>										
Отсутствие предварит. информации о процедуре получения услуг	-	9,1	7,1	16,0	-	13,8	6,9	3,4	44,4	-
Отсутствие у клиента всех необходимых документов	3,6	24,2	3,6	32,0	-	48,3	17,2	20,7	59,3	3,8
Неправильно оформлены документы у клиента	7,1	9,1	21,4	36,0	-	37,9	13,8	17,2	37,0	7,7
Большие очереди	35,7	18,2	57,1	20,0	-	34,5	10,3	31,0	55,6	11,5
Слишком медленная работа госслужащих	7,1	-	3,6	4,0	7,1	-	-	-	11,1	-
Отсутствие служащих, в чьем ведении были эти услуги	-	6,1	3,6	-	-	-	-	-	11,1	3,8
Просьба клиента вызвала у госслужащих затруднение	10,7	-	7,1	-	3,6	3,4	-	-	11,1	-
Служащие имеют другие функции, кроме обслуживания клиентов	3,6	21,2	14,3	4,0	7,1	10,3	-	3,4	7,4	19,2
Клиенты тратят не более 1 часа	42,9	24,2	28,6	40,0	82,1	17,2	65,5	62,1	25,9	69,2

Обращают на себя внимание следующие особенности:

(1) по группе факторов, вызывающих необходимость посещать организацию несколько раз:

- ни один из служащих МВД и МИД не отметил, что посетители этих организаций получают необходимую услугу с первого раза;
- наибольшая доля клиентов, обслуживаемых с первого раза – в ГНИ и Госрегистре (отметили соответственно 23,1% и 21,4% служащих-респондентов);
- просьбы, вызывающие у госслужащих затруднения, являются наиболее весомыми для Госрегистра и Соцфонда (соответственно 17,9% и 11,1%); в других ведомствах их доля в 2-3 раз меньше;
- значимость фактора «служащие имеют другие функции, кроме обслуживания клиентов» наиболее велика для ГНИ и МВД (соответственно 46,2% и 33,3%);
- по мнению многих сотрудников Соцфонда и ГАО «Кыргызтелеком», (соответственно 59,3% и 41,4%) большие очереди часто вынуждают посетителей отказаться от получения услуги и попытаться прийти в следующий раз.

(2) по группе факторов, вызывающих длительность получения услуги более 1 часа:

- самые «быстрые» услуги оказывают Госинспекция по архитектуре, ГНИ и Министерство труда и социальной защиты – отметили, что посетители тратят не более часа на получение одной услуги, соответственно 82,1%; 69,2% и 65,5% опрошенных сотрудников этих учреждений;
- служащие Госинспекции по архитектуре вообще считают, что длительность оказания услуг целиком зависит от работников этого учреждения и не зависит от посетителей;
- отсутствие предварительной информации о процедуре получения услуг наиболее значимо для посетителей Соцфонда – отмечено 44,4% сотрудников, в то время как в других организациях доля этого фактора в 3-5 раз ниже;
- очень существенен фактор больших очередей в длительности получения услуги для МИД (отмечено 57,1% сотрудников), Соцфонда (55,6%), Госрегистра (35,7%), ГАО «Кыргызтелеком» (35,6%) и ГАО «Кыргызэнерго» (34,5%); менее всего значим этот фактор для Госинспекции по архитектуре, Министерства труда и социальной защиты, Государственной налоговой инспекции;
- для большинства госучреждений не существенен фактор отсутствия служащих на своих рабочих местах.

#### **5.4. ОРГАНИЗАЦИЯ КАНАЛОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСОРГАНИЗАЦИЙ С ДРУГИМИ ВЕДОМСТВАМИ**

Вопрос необходимости налаживания каналов взаимодействия госучреждений с другими ведомствами не вызывает сомнения. Ровно половина опрошенных (50,0%) утверждает, что в перечне услуг их организаций имеется, причем много, таких, которые требуют получения справок или документов от других ведомств; чуть меньшее число служащих (40,1%) считает, что такие услуги есть, но их

немного; и лишь небольшая часть респондентов утверждает, что таких услуг нет (8,2%).

Приблизительно одинаково распределились полярные мнения о том, насколько налажена эта связь: 43,3% заявили – «у нас отработаны каналы взаимодействия», 41,1% - «мы с другими ведомствами не связаны».

Для более детального анализа эффективности организации взаимосвязи с другими ведомствами, в Таблице 29 объединены результаты ответов на два вопроса: «Имеются ли в перечне услуг Вашей организации такие, которые требуют получения справок или документов от других ведомств?» и «Насколько налажена в этих случаях связь с другими ведомствами?»:

Таблица 29

Ведомство (включая структурные подразделения)	Имеются ли услуги...			Насколько налажена связь...		
	Таких услуг много	Таких услуг немного	Не имеютс я	С другими ведомст- вами не связаны	Есть догово- ренность о спец. обслу- живании клиента	Отрабо- таны каналы взаимо- действия
Госрегистр	71,4	17,9	7,1	44,4	7,4	33,3
МВД	45,5	42,4	12,1	37,5	9,4	59,4
МИД	82,1	10,7	3,6	92,6	7,4	-
Минюст	56,0	40,0	4,0	54,2	12,5	33,3
Госинспекция по архитектуре	53,6	32,1	7,1	19,2	-	76,9
Кыргызэнерго	27,6	58,6	13,8	40,0	40,0	24,0
Минсоцтруд	34,5	65,5	-	28,6	35,7	50,0
Кыргызтелеком	13,8	58,6	24,1	40,9	18,2	31,8
Соцфонд	59,3	33,3	7,4	30,8	19,2	50,0
ГНИ	61,5	38,5	-	23,1	7,7	69,2
<b>ВСЕГО</b> по организациям	50,0	40,1	8,2	41,1	15,6	43,3

В наибольшей степени отработаны каналы взаимодействия у МВД, Госинспекции по архитектуре, Соцфонда, ГНИ.

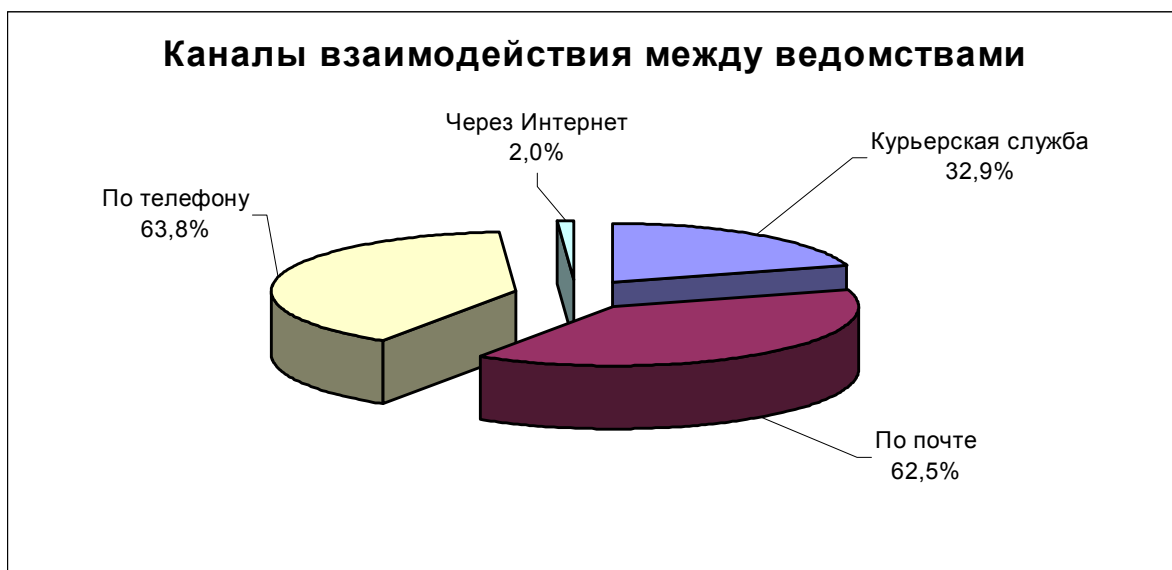
Перечень услуг ГАО «Кыргызэнерго» и ГАО «Кыргызтелеком» содержит немного таких, которые требуют получения справок и документов с других ведомств, и они с другими ведомствами связаны в незначительной мере.

В таких организациях, как Госрегистр, МИД, Министерство юстиции наблюдается обратная зависимость наличия большого числа услуг и отсутствия связи между ведомствами.

Министерство труда и социальной защиты – единственная организация, где, по мнению большинства опрошенных, не так уж много услуг, требующих связи с другими ведомствами, но у них отработаны каналы взаимодействия.

Диаграмма 4 отражает виды отработанных каналов взаимодействия между ведомствами:

Диаграмма 4



Можно видеть, что почта и телефон являются наиболее распространенными каналами связи между ведомствами, причем примерно в равной мере. Однако есть и исключения:

- почтовый обмен информацией является абсолютным приоритетом для Министерства юстиции - отметили 100% респондентов-сотрудников этого ведомства (курьерская служба – 20%, телефон– 10%);
- приоритетность телефонной связи значительно выше, чем других каналов взаимодействия для Госрегистра и Минсоцтруда;
- для ГАО «Кыргызтелеком» курьерская служба является почти столь же значимым способом взаимосвязи с другими ведомствами, как и телефон (соответственно 55% и 63%).

Менее всего в качестве средства взаимодействия госорганизации используют Интернет – на это указали лишь опрошенные сотрудники Министерства труда и социальной защиты и МВД (соответственно 9,1% и 3,6%). Все они – работники учреждений г.Бишкек (в г.Ош такой канал связи между ведомствами не используется вообще). Интернет-канал взаимодействия используют преимущественно руководители среднего звена – заведующие отделами, руководители ведомственных подразделений.

## 5.5. САМООЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ

### Оценка госслужащими качества оказываемых ими услуг

На вопрос об оценке качества услуг, оказываемых их организациями, госслужащим была предложена следующая градация: «очень низкое», «низкое», «удовлетворительное», «хорошее» и «очень хорошее». Таблица 30 отражает полученные результаты:

Таблица 30

Ведомство (включая структурные подразделения)	Оценка качества услуг (%)			
	Низкое	Удовлетворительное	Хорошее	Очень хорошее
Госрегистр	7,1	39,3	50,0	3,6
МВД	-	57,6	39,4	3,0
МИД	-	39,3	53,6	7,1
Минюст	-	8,0	68,0	24,0
Госинспекция по архитектуре	-	46,4	50,0	3,6
Кыргызэнерго	-	55,2	41,4	3,4
Минсоцтруд	-	17,2	79,3	3,4
Кыргызтелеком	3,4	51,7	34,5	10,3
Соцфонд	-	25,9	48,1	25,9
ГНИ	-	11,5	76,9	11,5
<b>ВСЕГО по организациям</b>	<b>1,1</b>	<b>36,2</b>	<b>53,5</b>	<b>9,2</b>

Как видно из таблицы ни один респондент не дал оценку качеству услуг как «очень низкое» и лишь 1,1% - «низкое». По мнению большинства сотрудников госорганизаций (62,7%), качество оказываемых ими услуг - высокое. Наиболее самокритичны в плане оценки - сотрудники МВД, ГАО «Кыргызэнерго» и «Кыргызтелеком», значительная часть респондентов которых считают, что качество услуг в их организациях скорее удовлетворительное. Подавляющее большинство сотрудников Министерства Юстиции, ГНИ, Минсоцтруда убеждены, что качество их услуг хорошее, либо очень хорошее.

#### **Факторы, обуславливающие оказание некачественных услуг.**

Основными причинами, обуславливающими оказание некачественных услуг, являются слабая оснащенность компьютерами (считают 37,6% госслужащих-респондентов); стремление сотрудников организаций обслужить при большом наплыве посетителей всех клиентов, порой в ущерб качеству (30,1%); загруженность многих служащих иной работой, кроме приема посетителей (25,9%).

Следует отметить, что для ГАО «Кыргызэнерго» основной причиной невысокого качества услуг является то, что не все служащие, работающие с населением, имеют высокую квалификацию (на это указало 41,4% сотрудников данной организации), а сотрудники Госинспекции по архитектуре сетуют на то, что у них плохо отработана процедура предоставления некоторых услуг (25,0%).

Для более детального рассмотрения факторов, влияющих на оказание некачественных услуг, их можно условно подразделить на объективные и субъективные.

Объективные факторы разделяются, в свою очередь, на две категории, назовем их факторами организационного характера и факторами, связанными с материально-техническим обеспечением. К субъективным факторам относятся те, которые связаны с недостаточной квалификацией и опытом работы персонала.

Объективные факторы

## (1) Факторы организационного характера:

- большой наплыв посетителей, когда работники стремятся обслужить всех, порой в ущерб качеству;
- большая загруженность служащих иной работой, кроме приема посетителей;
- для оказания некоторых услуг требуется работа служащих из нескольких отделов, и не всегда удается скоординировать их деятельность.

## (2) Факторы, связанные с материально-техническим обеспечением:

слабая оснащенность компьютерами;  
 плохие условия труда;  
 недостаточное финансирование.

Субъективные факторы (связанные с квалификацией и опытом работы персонала):

- не все служащие имеют высокую квалификацию;
- не все служащие имеют достаточный опыт работы;
- плохо отработана процедура предоставления услуг;
- многие служащие не умеют пользоваться компьютерами.

Необходимо отметить, что плохие условия труда и недостаточное финансирование, не были отражены в анкете, их указали сами респонденты.

Объективные и субъективные факторы, обуславливающие оказание некачественных услуг, приведены в Таблице 31 и Таблице 32:

Таблица 31

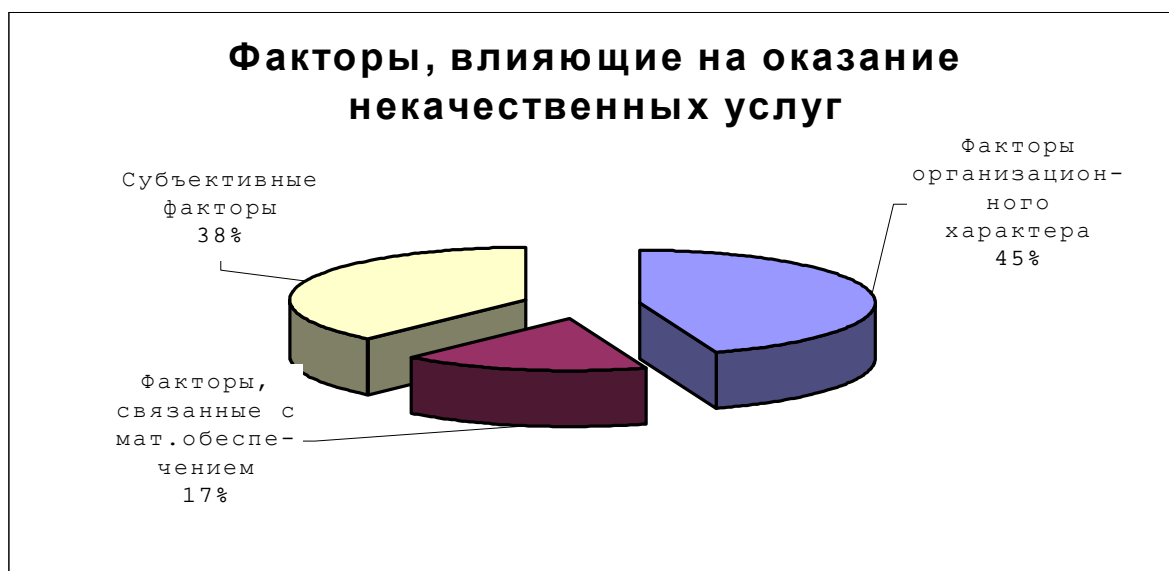
Ведомство (включая структурные подразделения)	Факторы организационного характера (%)			Факторы, связанные с материально-техническим обеспечением (%)		
	Большой наплыв посети- телей	Большая загру- женность иной работой	Не скоорди- нирован- ность деятель- ности	Слабая оснащен- ность компью- терами	Плохие условия труда	Недоста- точное финанси- рование
Госрегистр	28,6	10,7	14,3	32,1	25,0	10,7
МВД	24,2	33,3	9,1	39,4	-	9,1
МИД	17,9	17,9	17,9	32,1	-	-
Минюст	8,0	28,0	20,0	68,0	7,1	-
Госинспекция по архитектуре	7,1	17,9	21,4	10,7	-	7,1
Кыргызэнерго	37,9	24,1	17,2	13,8	-	-
Минсоцтруд	34,5	37,9	13,8	37,9	-	-
Кыргызтелеком	58,6	10,3	24,1	34,5	10,3	-
Соцфонд	55,6	40,7	40,7	44,4	-	-
ГНИ	26,9	38,5	19,2	69,2	-	3,8
<b>ВСЕГО</b> по организациям	30,1	25,9	19,5	37,6	4,3	3,2

Таблица 32

Ведомство (включая структурные подразделения)	Факторы, связанные с квалификацией и опытом работы персонала (%)			
	Недостаточная квалификация	Недостаточный опыт работы	Плохо отработана процедура предоставления услуг	Служащие не умеют пользоваться компьютером
Госрегистр	25,0	21,4	7,1	14,3
МВД	21,2	24,2	15,2	18,2
МИД	7,1	17,9	-	14,3
Минюст	-	-	8,0	12,0
Госинспекция по архитектуре	14,3	7,1	25,0	10,7
Кыргызэнерго	41,4	27,6	6,9	3,4
Минсоцтруд	24,1	17,2	10,3	20,7
Кыргызтелеком	10,3	3,4	13,8	3,4
Соцфонд	18,5	18,5	14,8	25,9
ГНИ	15,4	15,4	15,4	19,2
<b>ВСЕГО</b>	<b>18,1</b>	<b>15,6</b>	<b>11,7</b>	<b>14,2</b>

Экстраполируя данные, полученные в результате исследования, по рассматриваемым категориям, можно сделать вывод, что факторы, организационного характера оказывают наибольшее влияние на то, что услуги, оказываемые организациями населению, невысокого качества (45%). Субъективные факторы оказывают на качество обслуживания меньшее, но также значительное влияние (38%).

Диаграмма 5



Руководители организаций придают субъективным факторам гораздо большее внимание, чем простые служащие. Многие из руководителей признают, что у части их подчиненных недостаточная квалификация или опыт работы для качественного обслуживания населения. В то же время, среди факторов препятствия, связанных с материально-техническим обеспечением,

руководители признают лишь слабую оснащенность компьютерами, игнорируя такие, как «недостаточное финансирование» или «плохие условия труда», значимые для служащих (см. Таблицу 33).

Таблица 33

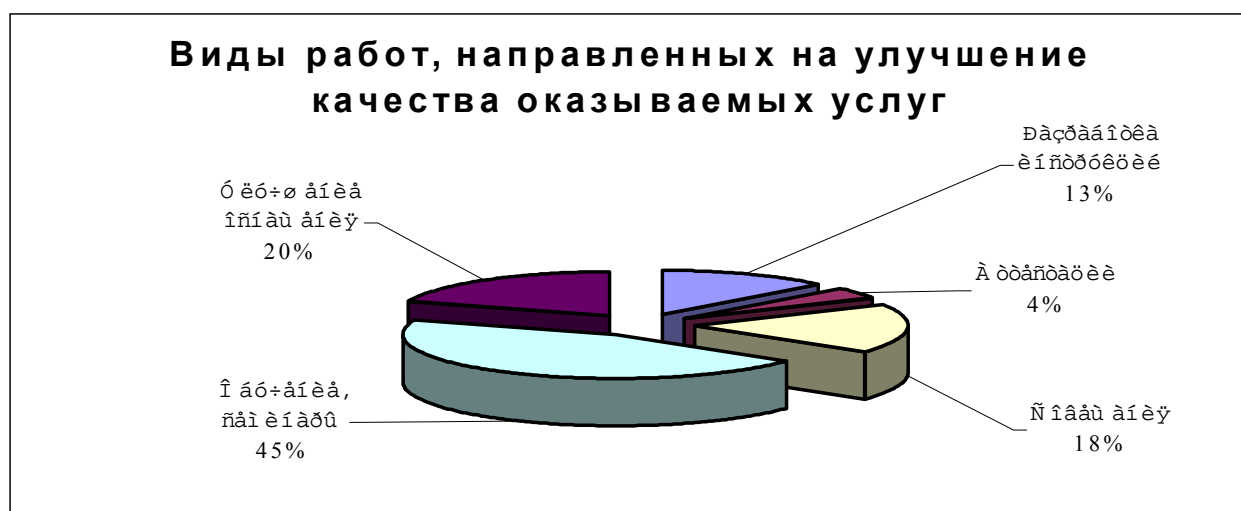
Некоторые факторы, обуславливающие оказание некачественных услуг	Мнение госчиновников		
	Руководители организаций (%)	Заведующие отделами (%)	Служащие (%)
Не все служащие имеют высокую квалификацию	27,8	19,4	16,1
Не все служащие имеют достаточный опыт работы	22,2	19,4	12,4
Многие наши служащие перегружены иной работой	38,9	27,2	23,6
Слабая оснащенность компьютерами	50,0	37,9	36,0
Многие не умеют пользоваться компьютерами	33,3	16,5	10,6
Плохие условия труда	-	1,9	6,2
Недостаточное финансирование	-	3,9	3,1

### Работа по повышению качества услуг

На вопрос «Ведется ли в Вашей организации целенаправленная работа в отношении существенного улучшения качества оказываемых услуг?» подавляющее большинство опрошенных (81,9%) дали утвердительный ответ. В то же время, различные категории госчиновников не в равной мере информированы о такой работе: если из общего числа руководителей организаций 94,4% однозначно заявляет, что в их организациях проводятся мероприятия по улучшению качества услуг, то «простые» служащие осведомлены об этом значительно меньше (78,1%).

Структура видов работ по улучшению качества услуг представлена на Диаграмме 6:

Диаграмма 6





Примечательно, что, по мнению респондентов, во всех без исключения организациях проводятся различные семинары и другие виды обучения.

Улучшением материально-технического оснащения занимаются Соцфонд (отмечено 47,6% респондентов), ГАО «Кыргызтелеком» (47,4%), Госрегистр (17,6%), ГАО «Кыргызэнерго» (6,7%) и ГНИ (4,2%).

Аттестации сотрудников проводятся в Госинспекции по архитектуре (10,0%), Госрегистре (5,6%), ГАО «Кыргызтелекоме» (5,3%), ГНИ (4,2%).

Разработкой инструкций по регламенту работы и процедурам оказания услуг занимаются МВД (40,0%), МИД (37,5%), Госрегистр (11,1%), Госинспекция по архитектуре (10,0%) и Соцфонд (4,8%).

### **Сравнение качества услуг госорганизаций и частных фирм**

Большинство респондентов (69,5%) утверждают, что их организации не имеют конкурентов из числа частных фирм, которые оказывают аналогичные услуги населению. И лишь 24,8% определенно знают, что такие фирмы есть. Наиболее осведомленными оказались сотрудники Министерства юстиции - 80% из них указали на наличие частных фирм-конкурентов.

В своей основной массе госслужащие убеждены, что практически по всем параметрам в их учреждении деятельность организована куда лучше, чем у конкурентов-частников(см. Таблицу 34).

**Таблица 34**

Сравниваемые параметры	Оценка качества услуг госорганизаций и частных фирм (%)			
	Лучше в госорганизации и респондента	Примерно одинаково	Лучше у частных фирм	Затрудняются ответить
Предпочтение клиента в получении услуг	58,6	17,1	10,0	14,3
Качество обслуживания клиентов	40,0	37,1	11,4	11,4
Ассортимент услуг	52,9	20,0	11,4	15,7
Цены на услуги	71,4	11,4	2,9	14,3
Оперативность предоставления услуг	41,4	22,9	18,6	17,1
Внимательное отношение персонала к клиенту	30,0	31,4	20,0	18,6

Обращает на себя внимание, что госслужащие достаточно высоко оценивают работу частных фирм по таким параметрам, как отношение персонала к клиенту и качество обслуживания посетителей.

Оценка качества услуг, госорганизаций и частных фирм в разрезе отдельных организаций представлена в Таблице 35:

Таблица 35

Сравниваемые параметры и оценки	Ведомство (включая структурные подразделения)						
	Госрегистр	МВД	МИД	Минюст	Госинспекция по архитектуре	Кыргызтелеком	ГНИ
<b>Предпочтение клиента в получении услуг</b>							
Лучше в госорганизации	42,9	62,5	37,5	70,0	16,7	72,7	40,0
Примерно одинаково	28,6	-	12,5	15,0	33,3	9,1	60,0
Лучше у частных фирм	-	-	37,5	10,0	33,3	-	-
Затрудняются ответить	28,6	37,5	12,5	5,0	16,7	18,2	-
<b>Качество обслуживания клиентов</b>							
Лучше в госорганизации	71,4	25,0	37,5	35,0	66,7	27,3	20,0
Примерно одинаково	14,3	25,0	50,0	55,0	-	27,3	60,0
Лучше у частных фирм	-	25,0	12,5	-	33,3	18,2	20,0
Затрудняются ответить	14,3	25,0	-	10,0	-	27,3	-
<b>Ассортимент услуг</b>							
Лучше в госорганизации	42,9	50,0	50,0	55,0	83,3	45,5	20,0
Примерно одинаково	14,3	-	37,5	40,0	-	18,2	-
Лучше у частных фирм	28,6	12,5	-	-	-	9,1	60,0
Затрудняются ответить	14,3	37,5	12,5	5,0	16,7	27,3	20,0
<b>Цены на услуги</b>							
Лучше в госорганизации	71,4	75,0	37,5	95,0	50,0	90,9	80,0
Примерно одинаково	14,3	-	62,5	-	-	-	-
Лучше у частных фирм	-	-	-	-	16,7	9,1	-
Затрудняются ответить	14,3	25,0	-	5,0	33,3	-	20,0
<b>Оперативность предоставления услуг</b>							
Лучше в госорганизации	57,1	25,0	62,5	55,0	33,3	18,2	40,0
Примерно одинаково	14,3	12,5	12,5	40,0	-	18,2	20,0
Лучше у частных фирм	-	25,0	25,0	-	50,0	45,5	20,0
Затрудняются ответить	28,6	37,5	-	5,0	16,7	18,2	20,0
<b>Отношение персонала к клиенту</b>							
Лучше в госорганизации	28,6	-	50,0	50,0	-	27,3	-
Примерно одинаково	14,3	50,0	37,5	45,0	16,7	27,3	20,0
Лучше у частных фирм	42,9	12,5	12,5	-	33,3	27,3	80,0
Затрудняются ответить	14,3	37,5	-	5,0	50,0	18,2	-

Наиболее высокие оценки конкурентам-частникам дали:

- по критерию «предпочтение клиента в получении услуг» - МИД и Госинспекция по архитектуре;
- по критерию «качество обслуживания клиентов» - ГНИ, МВД, МИД;
- по критерию «цены на услуги» - МИД;
- по критерию «оперативность предоставления услуг» - МВД, Госинспекция по архитектуре, ГАО «Кыргызтелеком»;
- по критерию «отношение персонала к клиенту» - Госрегистр, Госинспекция по архитектуре, ГАО «Кыргызтелеком», ГНИ.

## 5.6. ПРЕДЛОЖЕНИЯ СЛУЖАЩИХ ПО УЛУЧШЕНИЮ РАБОТЫ ГОСОРГАНИЗАЦИЙ С НАСЕЛЕНИЕМ

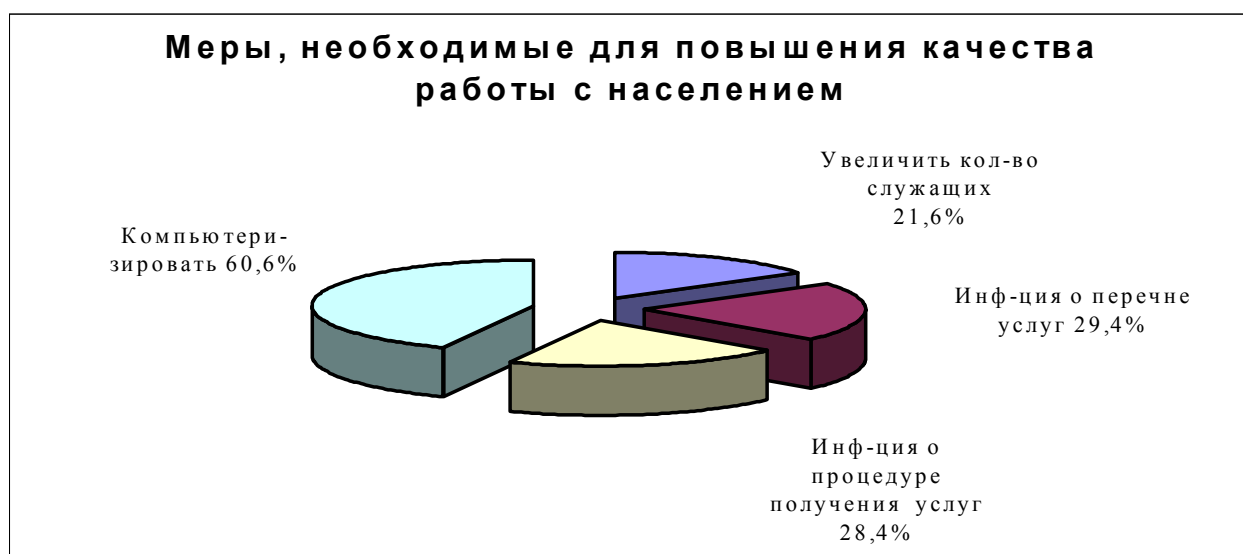
Сотрудникам госорганов был задан вопрос: «Что требуется для повышения качества работы Вашей организации с населением?».

7,8% служащих отметили, что их организации оказывают населению услуги высокого качества (для г.Бишкек этот показатель составляет 6,4%, для г.Ош – 11,3%).

Основные ответы респондентов распределились следующим образом (см. Диаграмму 7):

- максимально компьютеризировать работу организации – 60,6%;
- организация должна дать населению возможность получать предварительную информацию о перечне оказываемых услуг – 29,4%;
- организация должна дать населению возможность получать предварительную информацию о процедуре получения услуг – 28,4%;
- Увеличить количество служащих, работающих с посетителями – 21,6% (см. Диаграмму 7).

Диаграмма 7



Более наглядным является рассмотрение вопроса о требуемых мерах в разрезе организаций (см. Таблицу 36):

Таблица 36

Ведомство (включая структурные подразделения)	Меры, необходимые для повышения качества работы организации с населением (%)				
	Увеличить кол-во служащих	Информация о перечне услуг	Информация о процедуре получения услуг	Компьютеризировать работу организации	Улучшение условий труда
Госрегистр	3,6	17,9	17,9	50,0	21,4
МВД	36,4	24,2	18,2	57,6	3,0
МИД	14,3	46,4	50,0	50,0	-
Минюст	4,0	32,0	32,0	96,0	-

Госинспекция по архитектуре	14,3	25,0	10,7	67,9	39,3
Кыргызэнерго	24,1	17,2	34,5	37,9	3,4
Минсоцтруд	24,1	44,8	27,6	58,6	-
Кыргызтелеком	27,6	37,9	27,6	31,0	10,3
Соцфонд	37,0	40,7	44,4	85,2	-
ГНИ	26,9	7,7	23,1	80,8	-

Самыми «продвинутыми» в отношении желаемой компьютеризации являются Минюст (эту меру указали 96,0% сотрудников), в несколько меньшей степени – Соцфонд и ГНИ (соответственно 85,2% и 80,8%). Менее всего считают компьютеризацию необходимой «Кыргызэнерго» и «Кыргызтелеком» (ГАО «Кыргызтелеком» к тому же – единственная организация, сотрудники которой в большинстве своем ратуют не за компьютеризацию, а за предоставление населению возможности получать предварительную информацию о перечне оказываемых услуг). Не следует, однако, сбрасывать со счетов то обстоятельство, что именно «Кыргызэнерго» и «Кыргызтелеком» оказались оснащенными компьютерами в большей (по сравнению с многими другими организациями) степени: в ГАО «Кыргызтелеком», считают 79,3% его сотрудников, используют компьютеры в достаточной мере; в ГАО «Кыргызэнерго» этот показатель составляет 62,1%.

Если обратить внимание на данные ответов респондентов, полагающих необходимым увеличение количества служащих, то наибольшее число таковых приходится на Соцфонд и МВД. Именно эти организации являются неблагоприятными в плане оснащенности компьютерами: в Соцфонде 44,4% респондентов высказались, что у них нет компьютеров (максимальный показатель по всем организациям), в МВД – 54,5% респондентов отметили, что компьютеры используются в недостаточной степени.

Предлагаемые респондентами меры, связанные с повышением информированности населения о перечне и процедурах получения услуг являются наиболее значимыми для МИД и Соцфонда. Значительная доля сотрудников Госрегистра и Госинспекции по архитектуре считает, что повышению качества услуг будет способствовать улучшение условий труда самих служащих.

## 5.7. РЕЗЮМЕ

1. Посетителями государственных организаций являются все слои населения за исключением Социального фонда, который посещают преимущественно люди пожилого возраста, в основном пенсионеры.
2. Как правило, отделы в госорганизациях, работающих с населением, являются многочисленными и содержат в своем штате более 20 чел.
3. Население в недостаточной мере информировано о том, какие виды услуг предоставляют госорганизации, а также о правилах и процедурах их предоставления, пакетах документов, которые надо иметь для получения услуг и т.п.
4. Усилия, предпринимаемые организациями по информированию населения о предоставляемых услугах – недостаточно эффективны.

5. По мнению госслужащих, население достаточно информировано о том, какие виды услуг оказывают их организации. Так 41,1% опрошенных чиновников с уверенностью считают, что все хорошо информированы об этих услугах; еще 48,6% предполагают, что большинство людей, вероятно, знает о том, какие услуги они оказывают населению.
6. Большинство госслужащих считает (61%), что посетители не всегда знают какие документы необходимо иметь для того, чтобы получить услугу. Наименее информированными являются клиенты Госрегистра, Соцфонда, Госинспекции по архитектуре, МИД.
7. Об оказываемых услугах и процедурах предоставления услуг госорганизации информируют своих клиентов в основном при личном посещении последними этих организации или беседе по телефону. Многие учреждения имеют специальные стенды, где вниманию клиентов представлена необходимая информация.
8. Интернет практически не используется в качестве канала информирования населения об оказываемых услугах
9. 45,4% респондентов отметили, что посетители их госорганизаций затрачивают на получение одной услуги менее 1 часа. В то же время, по мнению 88,3% госслужащих, подавляющему большинству клиентов приходится посещать их организации по несколько раз.
10. Главными причинами того, что клиентам приходится посещать организацию несколько раз, являются: (1) отсутствие у них всех необходимых документов; (2) наличие у клиента неправильно оформленных документов; (3) отсутствие у посетителей предварительной информации о процедуре получения услуг.
11. Во многих организациях не налажена должным образом связь с другими ведомствами, между тем существует ряд организаций, где наличие такой связи является необходимым.
12. Наиболее распространенными каналами взаимодействия между ведомствами являются почтовая и телефонная связь. Менее всего в качестве средства взаимодействия госорганизации используют Интернет – на это указали лишь 2% опрошенных сотрудников госучреждений.
13. По мнению большинства сотрудников госорганизаций (62,7%), качество оказываемых ими услуг - высокое. Основными причинами, обуславливающими оказание некачественных услуг, являются: (1) слабая оснащенность компьютерами - считают 37,6% респондентов; (2) стремление сотрудников обслужить при большом наплыве посетителей всех клиентов, порой в ущерб качеству - 30,1%; (3) загруженность многих служащих иной работой, кроме приема посетителей - 25,9%.
14. Сотрудники тех организаций, которые имеют слабую оснащенность компьютерами не видят в компьютеризации решения проблемы повышения качества работы.

15. Большинство респондентов (69,5%) утверждают, что их организации не имеют конкурентов из числа частных фирм, которые оказывают аналогичные услуги населению. И лишь 24,8% определенно знают, что такие фирмы есть.
16. В своей основной массе госслужащие убеждены, что практически по всем параметрам в их учреждении деятельность организована куда лучше, чем у конкурентов-частников. Достаточно высоко госслужащие оценивают работу частных фирм по таким параметрам, как отношение персонала к клиенту и качество обслуживания посетителей.
17. Основная деятельность по улучшению качества оказываемых услуг в госучреждениях направлена на обучение персонала, организацию семинаров, проведение совещаний
18. По мнению большинства госслужащих (60,6%), для повышения качества работы с населением в первую очередь требуется максимально компьютеризировать работу их организации.

## VI. РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ПУТЕМ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СОВРЕМЕННЫХ СРЕДСТВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

### 6.1. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ В РАБОТЕ ГОСОРГАНИЗАЦИЙ СРЕДСТВ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

#### Мнение работников госорганizations

Судя по результатам опроса, оснащенность организаций средствами современных информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), оставляет желать лучшего. Больше половины опрошенных утверждают, что у них нет Интернета (64,2%) и электронной почты (61,7%), значительное количество респондентов подтверждают факт отсутствия факса (44,3%) и копировальной техники (33,7%) и, наконец, каждый седьмой из ответивших указал на отсутствие компьютера (13,8%).

В то же время, лишь незначительное число респондентов-служащих отметили, что в средствах ИКТ для работы по оказанию услуг населению нет необходимости (см. Таблицу 37).

Таблица 37

Средства ИКТ	Использование госорганizations в работе с населением средств ИКТ (%)				
	Используют в достаточной мере	Используют в недостаточной мере	Для работы с населением этого не нужно	Отсутствуют	Затрудняются ответить
Компьютеры	44,7	40,8	0,4	13,8	0,4
Копировальная техника	41,8	22,0	1,8	33,7	0,7
Факс	25,5	22,0	6,4	44,3	1,8
Электронная почта	7,1	13,1	12,4	61,7	5,7
Интернет	4,6	12,4	11,0	64,2	7,8

По мнению 44,7% госчиновников, организации, в которых они работают, в достаточной мере используют компьютеры. Самый высокий уровень использования компьютеров – в ГАО «Кыргызтелеком» (отмечено 79,3% служащих-респондентов), МИД (71,4%), Минтрансе (69,0%), ГАО «Кыргызэнерго» (62,1%). Наиболее низкие показатели использования компьютеров: Госрегистр (71,4% сотрудников отделов, работающих с населением, указали, что компьютерная техника используется в недостаточной мере, и 14,3% заявили, что таковых у них нет), МВД (соответственно 54,5% и 21,2%), ГНИ (65,4% и 0,0%), Минюст (48,0% и 28,0%), Госинспекция по архитектуре и строительству (46,4% и 10,7%).

Оценки использования средств ИКТ по конкретным ведомствам приведены в Таблице 38:

Таблица 38

Использование в работе с населением средств ИКТ	Ведомство (включая структурные подразделения)									
	Госрегистр	МВД	МИД	Минюст	Госинспекция по архитектуре	Кыргызэнерго	Минсоцтруд	Кыргызтелеком	Соцфонд	ГНИ
<b>Компьютеры</b>										
Используются в достаточной мере	14,3	24,2	71,4	24,0	42,9	62,1	69,0	79,3	25,9	30,8
Используются в недостаточной мере	71,4	54,5	7,1	48,0	46,4	34,5	31,0	20,7	29,6	65,4
Для работы с населением этого не нужно	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,8
Отсутствуют	14,3	21,2	21,4	28,0	10,7	-	-	-	44,4	-
Затрудняются ответить	-	-	-	-	-	3,4	-	-	-	-
<b>Копировальная техника</b>										
Используются в достаточной мере	39,3	45,5	64,3	52,0	50,0	10,3	41,4	58,6	14,8	42,3
Используются в недостаточной мере	35,7	21,2	7,1	20,0	28,6	31,0	20,7	10,3	3,7	42,3
Для работы с населением этого не нужно	-	-	-	-	3,6	-	3,4	10,3	-	-
Отсутствуют	21,4	33,3	28,6	28,0	17,9	58,6	34,5	20,7	77,8	15,4
Затрудняются ответить	3,6	-	-	-	-	-	-	-	3,7	-
<b>Факс</b>										
Используются в достаточной мере	17,9	30,3	28,6	-	10,7	6,9	48,3	69,0	22,2	15,4
Используются в недостаточной мере	7,1	27,3	32,1	4,0	17,9	10,3	27,6	6,9	11,1	76,9
Для работы с населением этого не нужно	10,7	-	10,7	-	14,3	6,9	-	10,3	7,4	3,8
Отсутствуют	64,3	42,4	28,6	88,0	53,6	72,4	24,1	13,8	55,6	3,8
Затрудняются ответить	-	-	-	8,0	3,6	3,4	-	-	3,7	-
<b>Электронная почта</b>										
Используются в достаточной мере	3,6	3,0	-	-	7,1	6,9	27,6	13,8	7,4	-
Используются в недостаточной мере	3,6	33,3	50,0	4,0	-	-	10,3	3,4	-	23,1
Для работы с населением этого не нужно	7,1	9,1	14,3	-	14,3	31,0	6,9	31,0	7,4	-
Отсутствуют	85,7	54,5	32,1	92,0	78,6	51,7	48,3	44,8	59,3	76,9
Затрудняются ответить	-	-	3,6	4,0	-	10,3	6,9	6,9	25,9	-
<b>Интернет</b>										
Используются в достаточной мере	3,6	3,0	3,6	-	7,1	-	10,3	17,2	-	-
Используются в недостаточной мере	3,6	36,4	46,4	-	-	-	6,9	3,4	-	23,1
Для работы с населением этого не нужно	3,6	9,1	14,3	-	14,3	27,6	-	31,0	7,4	-
Отсутствуют	89,3	51,5	32,1	96,0	78,6	58,6	55,2	41,4	70,4	76,9
Затрудняются ответить	-	-	3,6	4,0	-	13,8	27,6	6,9	22,2	-



Обращают на себя внимание очень низкие показатели использования Интернета в следующих организациях: Минюст (на его отсутствие указали 96,0% опрошенных служащих, непосредственно работающих с населением), Госрегистр (89,3%), Госинспекция по архитектуре (78,6%), Государственная налоговая инспекция (76,9%), Соцфонд (70,4%).

### **Мнение посетителей госорганизаций**

46,8% посетителей госорганизаций отметили, что в процессе оказания им услуг использовалась компьютерная техника (см. Таблицу 39).

Таблица 39

Ведомство (включая структурные подразделения)	Использование компьютера при оказании услуги		
	Использовалась	Не использовалась	Не помнят
Госрегистр	5,0	70,0	25,0
МВД	25,8	71,0	25,0
МИД	60,0	36,7	3,3
Минюст	20,7	79,3	-
Госинспекция по архитектуре	65,0	27,5	7,5
Кыргызэнерго	46,7	43,3	10,0
Минсоцтруд	43,3	53,3	3,3
Кыргызтелеком	86,7	13,3	-
Соцфонд	10,0	53,3	36,7
ГНИ	88,9	7,4	3,7
<b>ВСЕГО</b>	<b>46,8</b>	<b>44,4</b>	<b>8,8</b>

Вероятно, не все услуги, оказываемые населению, требуют применения компьютерной техники; в то же время, нельзя не отметить, что низок уровень использования компьютеров при непосредственной работе с посетителями в таких организациях, как Минюст, МВД, Госрегистр, Минсоцтруд и Соцфонд.

## **6.2. ПОСЛЕДСТВИЯ ВНЕДРЕНИЯ СРЕДСТВ ИКТ В РАБОТУ ГОСОРГАНИЗАЦИЙ**

### **Мнение работников госорганизаций**

Большинство респондентов согласны с положительными последствиями внедрения средств современных ИКТ в госучреждениях. Они считают, что это улучшит эффективность работы их организации в целом (указали 62,4%), ускорит процедуру обслуживания клиентов (61,3%), улучшит качество обслуживания клиентов (57,1%).

27,3% респондентов считает, что у большинства сотрудников появится необходимость обучения работе с новой техникой, особенно с компьютером.

Доля скептически настроенных респондентов гораздо меньше. Так, опасения, что у некоторых сотрудников появится вероятность потерять работу - проявляют 8,5% респондентов. И лишь незначительное количество опрошенных считают, что это увеличит время обслуживания посетителей (2,8%) и может усложнить работу служащих (1,8%).

Опасения насчет возможности потерять работу, в наибольшей мере свойственны работникам Социального фонда (указали 37,0% опрошенных сотрудников этой организации), Госрегистра (14,3%), ГАО «Кыргызтелеком» (10,3%).

Мнения о последствиях внедрения средств современных ИКТ в госучреждениях, высказанные служащими отдельных ведомств, отражены в Таблице 40:

Таблица 40

Ведомство (включая структурные подразделе- ния)	Мнения о последствиях внедрения в госучреждениях современных ИКТ (%)						
	Это ускорит процедуру обслужи- вания клиентов	Это улучшит процедуру обслужи- вания клиентов	Это повысит эффе- ктив- ность работы госсорга- низаций в целом	Это может усложнить работу служащих	Это увеличит время обслужи- вания посети- телей	У сотруд- ников появится необходи- мость обучения работы с компьюте- ром	У некото- рых сотрудни- ков появится вероят- ность потерять работу
Госрегистр	60,7	42,9	25,0	-	-	10,7	14,3
МВД	42,4	57,6	75,8	3,0	9,1	39,4	9,1
МИД	71,4	60,7	64,3	-	-	3,6	3,6
Минюст	56,0	48,0	60,0	4,0	8,0	40,0	-
Госинспекция по архитектуре	67,9	39,3	57,1	-	-	14,3	-
Кыргызэнерго	58,6	65,5	58,6	-	6,9	24,1	6,9
Минсоцтруд	69,0	72,4	69,0	-	-	37,9	3,4
Кыргызтелеком	72,4	51,7	55,2	-	3,4	17,2	10,3
Соцфонд	59,3	59,3	77,8	11,1	-	44,4	37,0
ГНИ	57,7	73,1	80,8	-	-	42,3	-
ВСЕГО	61,3	57,1	62,4	1,8	2,8	27,3	8,5

### **Мнение населения**

Точка зрения посетителей по некоторым параметрам не столь оптимистична, как у сотрудников госучреждений. Так, значительно меньшая доля респондентов уверена, что с внедрением современных средств ИКТ изменится в лучшую сторону процедура обслуживания клиентов (посетители – 39,1%, служащие – 57,1%) и повысится эффективность работы госорганизаций (соответственно 45,8% и 62,4%).

Посетители несколько выше, чем служащие оценивают вероятность потери работы некоторыми сотрудниками госучреждений (соответственно 11,8% и 8,5%).

Мнения о последствиях внедрения средств современных ИКТ в госучреждениях, высказанные посетителями конкретных ведомств, отражены в Таблице 41:

Таблица 41

Ведомство (включая структурные подразделе- ния)	Мнение о результатах компьютеризации госучреждений (%)						
	Это ускорит процедуру обслуживания клиентов	Это улучшит процедуру обслуживания клиентов	Это повысит эффективность работы госорганизаций в целом	Это может усложнить работу служащих	Это увеличит время обслуживания посетителей	У сотрудников появится необходимость обучения работы с компьютером	У некоторых сотрудников появится вероятность потерять работу
Госрегистр	60,0	50,0	10,0	-	5,0		5,0
МВД	61,3	41,9	58,1	-	3,2	35,5	3,2
МИД	36,7	30,0	73,3	-	-		-
Минюст	51,7	13,8	51,7	-	-	13,8	-
Госинспекция по архитект.	77,5	47,5	35,0	5,0	-	-	-
Кыргызэнерго	46,7	30,0	36,7	10,0		26,7	46,7
Минсоцтруд	60,0	53,3	50,0			16,7	3,3
Кыргызтелеком	66,7	53,3	36,7	3,3		33,3	23,3
Соцфонд	53,3	46,7	23,3	20,0	13,3	40,0	30,0
ГНИ	66,7	22,2	77,8	-	-	3,7	7,4
ВСЕГО	58,6	39,1	45,8	4,0	2,0	17,2	11,8

У представителей различных социально-демографических групп мнения о последствиях внедрения средств ИКТ имеют свою специфику:

- молодые люди в возрасте до 20 лет убеждены, что внедрение средств ИКТ принесет только положительные результаты (повлияет на эффективность работы госорганизаций, улучшит качество обслуживания клиентов и упростит процедуры получения услуг);
- лица с высшим образованием выше, чем представители других образовательных групп, оценивают последствия внедрения ИКТ (61,0% - в сравнении, например, с 28,6% у лиц с неполным средним образованием);
- максимально позитивные оценки – у студентов вузов (например, мнение, что внедрения ИКТ ускорит процедуру обслуживания посетителей высказали 83,3% респондентов этой группы, тогда, как для пенсионеров этот показатель составляет 54,5%).

### 6.3. РАЗВИТИЕ СФЕРЫ ГОСУСЛУГ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ

#### Мнение населения

Отвечая на вопрос «Как Вы относитесь к развитию сферы госуслуг через Интернет?», большая часть респондентов-посетителей (37,8%) высказались, что такую практику необходимо внедрять как можно быстрее. По мнению 33,7%, «сегодня это делать преждевременно: чтобы развивать такие услуги, надо обеспечить возможность доступа населения к Интернету». Однозначно отрицательно высказались 6,7% респондентов, мотивируя свой ответ: «многие не имеют возможности пользоваться Интернетом, и внедрять сегодня такие услуги – пустая трата денег». 16,8% равнодушно ответили «мне все равно».

Было бы неверно считать, что почти  $\frac{2}{3}$  посетителей не понимает, какие возможности предоставляет Интернет для развития сферы государственных

услуг. Вероятно, такое распределение ответов свидетельствует о предвзято сложившемся мнении о недоступности Интернета для «простых» людей. Подавляющее большинство опрошенных (80,5%) ничего не знают о местах бесплатного доступа к Интернету; еще 13,8% - осведомлены о таковых, но никогда не пользовались их услугами.

Лишь 5,7% респондентов не только знают, но и периодически пользуются местами бесплатного доступа в Интернет. В основном это жители столицы (доля респондентов, давших такой ответ составляет: в г.Бишкек – 11% в г.Ош – 2%), молодые люди в возрасте до 20 лет (в данной возрастной группе их доля составляет 20%, что в несколько раз выше, чем в иных), основная их часть по роду занятий – студенты или служащие.

Более половины опрошенных (54,7%) утверждает, что станет пользоваться Интернетом, чтобы получать доступ к информации об услугах госорганизаций (с условием, что такая информация будет представлена во Всемирной сети). К этому числу надо добавить еще 8% респондентов, уже являющихся пользователями Интернет.

Категоричное «не стану пользоваться Интернетом для получения информации о госуслугах» дали 25,2% опрошенных. В основном это лица старше 50 лет (показатель для возрастной группы 50-59 лет – 45,7%, старше 60 лет – 72,4%); не имеющие законченного среднего образования (36,4%, тогда как для лиц с высшим образованием их доля – 20,7%), безработные и пенсионеры (соответственно 33,8% и 72,3%), лица с низким уровнем доходов (до 1000 сомов – 50,7%).

### **Мнение госслужащих**

Доля служащих, считающих, что развитие сферы госуслуг через Интернет необходимо внедрять как можно быстрее, составляет 44% (выше, чем у опрошенного населения на 7%). Картина в разрезе отдельных ведомств представлена в Таблице 42:

Таблица 42

Ведомство (включая структурные подразделения)	Отношение к развитию госуслуг через Интернет (%)				
	Необходимо внедрять как можно быстрее	Сейчас это преждевре- менно	Отрицательно	«Мне все равно»	Затрудняются ответить
Госрегистр	53,6	17,9	-	7,1	21,4
МВД	54,5	24,2	21,2	-	-
МИД	57,1	28,6	14,3	-	-
Минюст	28,0	56,0	12,0	4,0	-
Госинспекция по архитектуре	67,9	17,9	7,1	-	7,1
Кыргызэнерго	31,0	51,7	13,8	-	3,4
Минсоцтруд	37,9	44,8	17,2	-	-
Кыргызтелеком	27,6	58,6	10,3	3,4	-
Соцфонд	22,2	44,4	18,5	11,1	-
ГНИ	57,7	34,6	7,7	-	-
ВСЕГО	44,0	37,6	12,4	2,5	3,2

Как видно из таблицы, из всех организаций заметно выделяется Госинспекция по архитектуре – 67,9% опрошенных служащих высказались за скорейшее внедрение Интернета в сферу госуслуг.

Наиболее консервативны – работники Соцфонда, Министерства труда и социальной защиты. Именно у сотрудников этих ведомств самый высокий уровень отрицательных ответов на вопрос «Улучшится ли существенно обслуживание населения Вашей организации, если она будет иметь свой сайт в Интернете?» (см. Таблицу 43):

Таблица 43

Ведомство (включая структурные подразделения)	Улучшится ли обслуживание населения, если организация будет иметь свой сайт в Интернете?			
	Безусловно, улучшится	Возможно, улучшится	Скорее всего, это ничего не изменит	От этого ничего не изменится
Госрегистр	46,4	28,6	7,1	3,6
МВД	27,3	36,4	27,3	3,0
МИД	7,1	53,6	35,7	3,6
Минюст	32,0	40,0	24,0	4,0
Госинспекция по архитектуре	50,0	25,0	7,1	7,1
Кыргызэнерго	37,9	24,1	31,0	3,4
Минсоцтруд	27,6	27,6	41,4	-
Кыргызтелеком	31,0	41,4	20,7	-
Соцфонд	25,9	18,5	48,1	3,7
ГНИ	38,5	34,6	23,1	-
<b>ВСЕГО</b>	<b>32,3</b>	<b>33,0</b>	<b>26,6</b>	<b>2,8</b>

Оптимистично настроены работники Госрегистра и Госинспекции по архитектуре – почти все респонденты этих ведомств считают, что собственный сайт в Интернете безусловно, либо вероятно улучшит обслуживание населения. Неэффективность собственных Web-сайтов признают в целом около трети опрошенных.

57,8% респондентов-служащих сомневаются, что их организациям удастся в ближайшем будущем создать собственный Web-сайт, на котором подробно отражалась бы информация об оказываемых услугах; 32,6% признают, что это возможно. Наиболее уверены в своих силах по созданию и поддержанию Web-сайта следующие ведомства: ГНИ (отмечено 50% сотрудников этой организации) и Госрегистр (43%); менее всего уверены – Минюст (20%), ГАО «Кыргызтелеком» (24%), МИД (25%), Соцфонд (26%).

## 6.4. РЕЗЮМЕ

1. Оснащенность госучреждений средствами современных информационно коммуникационных технологий – недостаточна. Доля госорганизаций, использующих в работе с населением Интернет и электронную почту, очень мала.
2. Лишь 46,8% посетителей госорганизаций отметили, что в процессе оказания им услуг использовалась компьютерная техника.
3. Большинство респондентов согласны с положительными последствиями внедрения средств современных ИКТ в госучреждениях. Они считают, что это улучшит эффективность работы их организации в целом (указали 62,4%), ускорит процедуру обслуживания клиентов (61,3%), улучшит качество

обслуживания клиентов (57,1%). Точка зрения посетителей не столь оптимистична, как у сотрудников госучреждений (соответственно 45,8%, 58,6% и 39,1%).

4. Опасения, что у некоторых сотрудников в результате внедрения средств современных ИКТ появится вероятность потерять работу, проявляют 8,5% респондентов-служащих. Посетители несколько выше, чем служащие, оценивают такую вероятность (11,8%).
5. Большая часть респондентов-посетителей - 37,8% - убеждены в необходимости скорейшего развития сферы госуслуг через Интернет. По мнению 33,7%, «сегодня это делать преждевременно: чтобы развивать такие услуги, надо обеспечить возможность доступа населения к Интернету».
6. Подавляющее большинство населения (80,5% опрошенных) ничего не знает о местах бесплатного доступа к Интернету; еще 13,8% - осведомлены о таковых, но никогда не пользовались их услугами.
7. Более половины опрошенного населения (54,7%) утверждает, что станет пользоваться Интернетом, чтобы получать доступ к информации об услугах госорганизаций. Не станут пользоваться Интернетом с этой целью 25,2% опрошенных, в основном это лица старше 50 лет.
8. 57,8% респондентов-служащих сомневаются, что их организациям удастся в ближайшем будущем создать собственный Web-сайт, на котором подробно отражалась бы информация об оказываемых услугах; 32,6% признают, что это возможно.

## VII. ПОВЫШЕНИЕ ДОСТУПА К ИНФОРМАЦИИ О ГОСУСЛУГАХ

### 7.1. ОПТИМИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ ИНФОРМИРОВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ О ГОСУСЛУГАХ

Судя по мнениям, высказанным в отношении системы государственных услуг, требования, предъявляемые населением, имеют более высокий уровень, чем базовые установки госслужащих. Отвечая на вопрос: «Какими сервисами должна обладать система государственных услуг для максимального удобства населения?», посетители госучреждений многим параметрам придали большее значение, чем сотрудники этих учреждений (см. Таблицу 44):

Таблица 44

Сервисы, которыми должна обладать система государственных услуг	Категории респондентов (%)	
	Посетители госорганизаций	Служащие госорганизаций
Создание системы получения информации об услугах по телефону	58,2	36,9
Создание специальных центров, в которых население могло бы получить всю необходимую информацию об услугах	48,5	37,7
Периодическая публикация информации об услугах в СМИ	39,1	48,6
Издание специальных справочников, публикующих информацию об услугах	30,6	39,7
Отражение в Интернете исчерпывающей информации об услугах, которые оказывают госорганизации и частные структуры и о процедурах получения этих услуг	25,9	18,8

Предлагаемые сервисы можно разделить на две условные группы:

- (1) инновационные (связанные с созданием новых для республики обслуживающих технологий), к которым причисляем систему информирования об услугах по телефону; размещение информации об услугах в Интернете; создание специализированных центров;
- (2) традиционные (в значительной степени, используемые на протяжении многих лет): издание справочников и публикация информации об услугах в СМИ.

Госслужащие, таким образом, склоняются к использованию традиционных сервисов, а население – инновационных.

Приоритеты сервисов для разных социально-демографических групп **населения** заметно отличаются:

- в создании специализированных центров в наибольшей мере заинтересованы молодые люди до 30 лет (доля отметивших в возрастной группе до 20 лет составляет 53,3%; 20-29 лет – 50,9%, для других групп она значительно ниже); лица с высшим образованием (46,2%, тогда как для лиц, имеющих незаконченное среднее образование – 36,4%); безработные, студенты, домохозяйки (соответственно 54,4%, 51,0% и 49,1%);

- отражение информации в Интернете значимо исключительно для представителей возрастных групп до 49 лет – от 22% до 30% (люди старших поколений этот сервис практически не отмечают); студентов (37,3%);
- система информирования по телефону наиболее привлекательна для лиц старше 40 лет (40-49 лет – 53,5%; 50-59 лет – 69,6%; старше 60 лет – 58,6%); по роду занятий – для работников НПО (66,7%), госслужащих (62,3%), пенсионеров (58,5%), предпринимателей (55,6%);
- специализированные справочники госучреждений, а также публикации о госуслугах для разных социально-демографических групп имеют приблизительно равные значения.

Мнения о сервисах, которыми должна обладать система госуслуг, высказанные представителями отдельных **ведомств**, представлены в Таблице 45:

Таблица 45

Ведомство (включая структурные подразделения)	Сервисы, которыми должна обладать система государственных услуг (%)				
	Отражение информации об услугах в Интернете	Создание специальных центров	Создание системы информации по телефону	Издание специальных справочни- ков	Публикация информации об услугах в СМИ
Госрегистр	14,3	28,6	42,9	17,9	50,0
МВД	30,3	30,3	24,2	21,2	45,5
МИД	17,9	60,7	67,9	32,1	7,1
Минюст	20,0	36,0	32,0	48,0	56,0
Госинспекция по архитектуре	17,9	21,4	21,4	28,6	46,4
Кыргызэнерго	6,9	44,8	44,8	37,9	34,5
Минсоцтруд	13,8	27,6	31,0	44,8	69,0
Кыргызтелеком	17,2	62,1	51,7	34,5	55,2
Соцфонд	7,4	33,3	37,0	66,7	59,3
ГНИ	42,3	34,6	15,4	53,8	65,4

Надо отметить, что руководители учреждений значительно активнее, чем госслужащие более низких рангов, предлагают инновационные меры по совершенствованию системы госуслуг. Так, например, доля руководителей, отметивших в качестве одного из приоритетов «отражение информации об услугах в Интернете», составляет 44,4%, тогда как для «простых» служащих этот показатель – 12,4%; «создание специализированных центров...» - соответственно 55,6% и 39,1%; «создание централизованной справочной телефонной системы» - 44,4% и 35,4%. И, наоборот, - для служащих более характерно упоминание традиционных сервисов.

## 7.2. СОДЕРЖАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Мнения населения и госслужащих о том, какая информация о госуслугах должна быть широко представлена и доступна для населения, по многим параметрам существенно отличаются. Если для населения главнейшими приоритетами является информация о том, какие услуги и в каких организациях можно получить, а также прейскурант цен на эти услуги, то, по мнению сотрудников госучреждений, для посетителей должна быть наиболее значимой информация о перечне документов, необходимых для получения услуг (см. Таблицу 46).



Таблица 46

Какого рода информация о госуслугах должна быть широко представлена и доступна для населения	Категории респондентов (%)	
	Население	Служащие госорганизаций
Сведения о том, в каких организациях можно получить конкретные услуги	64,2	45,4
Сведения о ценах на услуги	60,2	27,3
Перечень документов, требуемых для получения конкретных услуг	36,3	51,1
Перечень инстанций, в которые можно обратиться с жалобой по поводу оказания некачественных услуг или плохое обслуживание, и описание процедуры подачи жалоб	26,3	7,8
Сведения о том, какой реестр услуг оказывают конкретные организации	23,0	22,7
Описание процедуры получения конкретных услуг	21,7	26,2
Регламент работы госорганизаций и специалистов, оказывающих услуги	6,7	24,5

Ценность информации о процедурах получения услуг и перечне необходимых документов для посетителей, опрошенных сразу после посещения ими госучреждения, еще выше, чем у населения – соответственно 36,4% и 59,6%.

Некоторые предпочтения в содержании информационных источников в зависимости от социально-демографических характеристик **населения**:

- регламент работы организаций наиболее значим для людей старше 60 лет (отметили 12,1% лиц данной категории);
- сведения об услугах госуслугах – для молодежи до 30 лет (68,6%) и лиц с неполным высшим образованием (77,3%); по роду занятий – работников НПО (77,8%), служащих частных фирм (77,2%), предпринимателей (74,1%);
- описание процедуры получения услуг – для людей среднего возраста (30-39 лет – 27,5%, 40-49 лет – 25,6%); лиц с высшим образованием (35,3%); работников НПО (44,4%);
- перечень инстанций, куда можно обращаться с жалобами – для госслужащих (37,7), безработных (32,4%) и пенсионеров (30,8).

Мнения сотрудников различных госучреждений имеют свою специфику. Так, например, показатель значимости перечня необходимых документов для Минсоцтруда и Минюста значительно выше, чем для других организаций, что, вероятно, объясняется многочисленностью случаев, когда клиенты не обладали нужными документами (см. Таблицу 47).

Таблица 47

Ведомство (включая структурные подразделен ия)	Какого рода информация о должна быть представлена						
	О гос- услугах вообще	О реестре услуг органи- зации	О ценах на услуги	Описана процедура получе- ния услуг	О необхо- димых доку- ментах	Регла- мент работы	Перечень инстан- ций, для подачи жалоб
Госрегистр	32,1	25,0	21,4	7,1	53,6	14,3	7,1
МВД	30,3	18,2	24,2	30,3	45,5	24,2	12,1
МИД	75,0	10,7	25,0	21,4	57,1	17,8	7,1
Минюст	48,0	4,0	40,0	32,0	68,0	32,0	-
Гос.арх.	32,1	39,3	17,9	32,1	39,3	7,2	3,6
Кыргызэнерго	41,4	20,7	55,2	24,1	37,9	24,1	10,3
Минсоцтруд	65,5	31,0	6,9	17,2	72,4	13,8	-
Кыргызтелеком	41,4	20,7	62,1	27,6	41,4	41,3	-
Соцфонд	48,1	18,5	3,7	37,0	44,4	41,4	22,2
ГНИ	42,3	38,5	15,4	34,6	53,8	26,9	-

Все респонденты-служащие, независимо от их ранга, приблизительно одинаково оценивают необходимость предоставления той или иной информации о госуслугах. Исключение составляют лишь: (1) «информация о процедуре получения услуг» - по мнению руководителей госорганов она менее значима, чем для служащих, непосредственно работающих с населением (соответственно 25,0% и 34,7%) и (2) регламент работы организаций (37,5% и 20,3%).

Для служащих госучреждений г.Ош более значимы, чем для Бишкекских, сведения о ценах на услуги (соответственно 36,3% и 23,8%). И наоборот, столичные госслужащие-респонденты больше, чем южане, уделяют внимания информированию населения о процедурах получения услуг (32,7% и 10,0%), перечне необходимых документов (56,4% и 37,5%) и регламенту работы госучреждений (26,2% и 7,5%).

### 7.3. ПРЕДПОЧТЕНИЯ В СПОСОБАХ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О ГОСУСЛУГАХ

Предпочтения различных социальных групп в способах получения информации об услугах госучреждений, безусловно, значительно отличаются (см. Таблицу 48):

Таблица 48

Социальные группы населения	Предпочтительные способы получения информации				
	Интернет	Специализи- рованные центры	Справки по телефону	Специальные справочники	Публикация в СМИ
Молодежь, студенты	77,7	14,5	30,2	8,2	25,2
Пенсионеры	0,3	16,5	68,8	12,3	48,0
Предприниматели	64,7	23,7	45,5	32,0	29,7
Служащие	37,8	22,0	52,3	36,3	34,8
Безработные	1,3	18,7	54,8	13,0	57,3
Домохозяйки	3,0	8,0	70,3	14,8	60,8

По мнению респондентов из числа населения, к получению информации о госуслугах через Интернет в основном будут склонны молодежь (отметили 78% опрошенных) и предприниматели (65%). В то же время, пенсионеры, что логично, предпочтут пользоваться телефонными справочными службами (69%). Для временно неработающих групп населения – домохозяек и безработных – наиболее доступными будут являться также телефонные справочные службы (соответственно 70% и 55%) и публикации в СМИ (61% и 57%).

Региональные нюансы в мнениях опрошенных – незначительны. Единственное существенное отличие – в оценке предпочтительности справочных телефонных служб – вероятно, в связи с недостаточной развитостью телефонной инфраструктуры южной столицы, доля респондентов г.Ош, указавших этот способ получения информации, значительно ниже, чем в г.Бишкек (на 15-30% в зависимости от социальной категории респондентов).

#### **7.4. РЕЗЮМЕ**

1. Наиболее предпочтительными сервисами в системе государственных услуг население указывает: (1) систему получения информации об услугах по телефону (отмечено 58,2% респондентов) и (2) специальные центры, в которых население могло бы получить всю необходимую информацию об услугах (48,5%). Госслужащие считают, что таковыми должны быть: (1) публикация информации об услугах в СМИ (48,6%) и (2) издание специальных справочников, публикующих информацию об услугах (39,7%).
2. По мнению населения, наиболее широко представлена и доступна для населения должна быть следующая информация: (1) о том, какие услуги и в каких организациях можно получить (62,4%) и (2) прейскурант цен на эти услуги (60,2%). Сотрудники госучреждений считают, что для посетителей наиболее значима информация о перечне документов, необходимых для получения услуг (51,1%).
3. Для служащих госучреждений г.Ош более значимы, чем для Бишкекских, сведения о ценах на услуги. Столичные госслужащие больше уделяют внимания информированию населения: (1) о процедурах получения услуг, (2) перечне необходимых документов и (3) регламенту работы госучреждений.
4. К получению информации о госуслугах через Интернет в основном будут склонны молодежь и предприниматели. Пенсионеры, домохозяйки и безработные предпочтут пользоваться телефонными справочными службами.

## VIII. ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

Применение стратифицированного подхода к объекту исследования (разделение респондентов на территориальные, социально-демографические и профессионально-статусные группы) было обусловлено предположением, что представители различных групп могут по-разному оценивать те или иные аспекты функционирования системы государственных услуг. В действительности оказалось, что это предположение верно лишь отчасти:

1. Мнения респондентов Бишкека и Оша, на самом деле не отличаются принципиально, и имеют множество сходных (близких друг к другу) черт. Объясняется это, вероятно, тем, что система государственной бюрократии, как в центре, так и в регионах, строится на общих иерархических законах, характеризующихся консерватизмом и стабильностью.

Немногочисленные существенные отличия в оценках жителей северной и южной столиц обусловлены, в первую очередь, более слабо развитой инфраструктурой юга и менее традиционалистским менталитетом жителей Бишкека.

В настоящем отчете мнения респондентов, в зависимости от их региональной принадлежности, приведены только в тех случаях, когда они имеют заметные различия.

2. Разделение пользователей государственными услугами на «население» и «посетителей» (которые опрашивались непосредственно сразу после получения ими услуг), было вызвано предположением, что мнения этих групп будут существенно отличаться по следующим причинам: (1) «посетители» – более субъективны в эмоциональном отношении и более объективны в плане изложения фактов (посещение госорганизации свежо в их памяти); (2) мнение «населения» (респонденты отобраны пропорционально половозрастной структуре горожан Бишкека и Оша старше 15 лет) можно будет экстраполировать на всю генеральную совокупность взрослых жителей этих городов.

Результаты опроса показали, что такой подход был оправданным. Суждения «посетителей» позволили оценить деятельность госучреждений по многим критериям, в то время как «население» могло дать оценку далеко не всем организациям, представляющим интерес для исследователей.

3. Мнения потребителей услуг и их «производителей» (служащих госорганизаций, чья деятельность заключается в оказании услуг населению) отличались далеко не всегда (что можно было бы отнести за счет различия в корпоративных интересах). Надо отдать должное госслужащим – их оценки по ряду факторов (связанных, в первую очередь, с функционированием системы как таковой или отдельных ведомств, но не с непосредственной сферой их работы) были достаточно объективны.

Инверсия суждений (во многом схожих) работников госучреждений в зависимости от их статуса – руководители организаций, руководители подразделений, рядовые служащие – демонстрировалась лишь в тех случаях, когда они имели существенные отличия.

4. Наиболее весомые результаты принесло рассмотрение ответов респондентов через призму социально-демографических групп. Мнения, высказанные

представителями различных групп порой имели диаметрально противоположные оценки, и позволили увидеть систему госуслуг во всем, если так можно выразиться, спектре отношений.

Сумма основных выводов:

1. Безусловно, у каждого взрослого человека, независимо от его социального положения, периодически появляется необходимость в услугах, оказываемых государственными учреждениями. Однако далеко не все реализуют эту необходимость по мере ее возникновения и в равной мере. Причины могут быть разными – начиная с отсутствия времени и заканчивая нежеланием общаться с госчиновниками. В таких случаях люди, либо оставляют посещение госорганизаций «на самый крайний случай», либо просят, чтобы госорганизации посетили их родственники, знакомые.

2. Большинство респондентов в 2001 г. пользовалось услугами госорганизаций (в том числе услугами учреждений здравоохранения, организаций, принимающих оплату за коммунальные услуги и т.д.).

Структура населения с точки зрения активности пользования госуслугами: активные (пользующиеся услугами часто - от одного до нескольких раз в месяц) – 54%; пользователи с умеренной активностью (прибегающие к услугам госорганизаций от 2-3 раз в квартал до 1 раза в полгода) – 18%; нерегулярные (пользующиеся редко - не чаще 1 раза в год) – 28%.

Наиболее часто пользуются услугами госорганизаций домохозяйки, безработные, пенсионеры; реже всего - учащиеся вузов и школ.

3. По мнению большинства респондентов, система государственных услуг не претерпела изменений в лучшую сторону за последние годы - отрицательные оценки существенно преобладают над положительными.

Значительная часть опрошенного населения высказывает суждение, что бюрократии стало не меньше, или наоборот – больше. Многие считают, что теперь стало труднее, чем ранее, узнавать об услугах, оказываемых госорганизациями.

4. Наиболее востребованные населением услуги (в целом по всему реестру) связаны с: (1) оформлением каких-либо документов, (2) получением разного рода справок, (3) получением консультаций и информации по различным вопросам.

5. Около 80% опрошенных посетителей госучреждений в различной степени удовлетворены (в основном или полностью) тем, как их обслужили. Факторы, вызвавшие наибольшую неудовлетворенность - длительность получения самой услуги, необходимость посещения организации несколько раз, большие очереди.

По мнению большинства госслужащих, посетители чаще всего сами виноваты в том, что их ожидания от получения услуг бывают обмануты – по причинам отсутствия у клиентов всех необходимых документов или неправильного оформления последних.

6. Наиболее характерной оценкой со стороны посетителей качества услуг, оказываемых госорганизациями, является «удовлетворительное качество» и почти в той же мере – «хорошее». В этом отношении оценки посетителей очень близки самооценкам качества услуг, данным работниками

госучреждений. Оценки качества как «низкого» и «очень низкого» присущи только посетителям госучреждений (госслужащими оценок такого рода практически не дано).

Оценка посетителями качества работы госорганов напрямую зависит от того, в какой степени им удалось получить услугу. С ростом меры удовлетворения ожиданий, растет и уровень оценки качества.

7. Посетители, осведомленные о деятельности частных фирм, конкурирующих с госучреждениями в области предоставления отдельных услуг, считают, что почти по всем позициям государственные организации проигрывают «частникам». Исключение составляют лишь цены на услуги, которые, по мнению большинства респондентов, предпочтительней в госучреждениях.

Что касается респондентов-госслужащих, то в своей основной массе они убеждены, что практически по всем параметрам в их учреждении деятельность организована куда лучше, чем у конкурентов-частников.

8. Половина опрошенных госслужащих утверждает, что в перечне услуг их организаций много таких, которые требуют получения справок или документов от других ведомств. Почти столько же считает, что эти услуги есть, но их немного. И лишь незначительная часть респондентов утверждает, что таких услуг нет.

Лишь 43% госслужащих заявили – «у нас отработаны каналы взаимодействия». 41% утверждают, что «с другими ведомствами не связаны».

Наиболее распространенные каналы взаимодействия – почта и телефонная связь. Интернет (электронная почта) в качестве средства информационного обмена практически не используется.

9. Для улучшения качества работы госорганов, по мнению респондентов, в первую очередь необходимо организовать систему информирования населения об оказываемых услугах и процедурах их получения.

Госслужащие считают, что наиболее необходимыми мерами должны быть: максимальная компьютеризация работы госучреждений и обеспечение возможности ознакомления с предварительной информацией о перечне оказываемых услуг, а также о процедуре их получения.

10. Менее половины посетителей госорганов отметили, что в процессе оказания им услуг использовалась компьютерная техника.
11. По мнению большинства респондентов-служащих, организации, в которых они работают, нуждаются в оснащении современными средствами ИКТ для работы по оказанию услуг населению. Они считают, что это улучшит эффективность работы их организации в целом, ускорит процедуру обслуживания клиентов, улучшит качество обслуживания клиентов. В первую очередь, речь идет об Интернете (вместе с электронной почтой) и компьютерах.

Опасения, что у некоторых сотрудников появится вероятность потерять работу проявляют незначительное число служащих.

12. Существенная доля, как респондентов-посетителей, так и служащих, отмечает, что развитие сферы госуслуг через Интернет необходимо

внедрять как можно быстрее. Однако третья часть респондентов считает, что мера эта преждевременная, так как для развития подобных услуг надо обеспечить возможность доступа к Интернету широких слоев населения.

13. Население в качестве наиболее предпочтительных сервисов в системе государственных услуг указывает: систему получения информации об услугах по телефону и специальные центры, в которых население могло бы получить всю необходимую информацию об услугах.

Госслужащие считают, что таковыми должны быть: публикация информации об услугах в СМИ и издание специальных справочников, публикующих информацию об услугах.

14. Основными пользователями информации о госуслугах через Интернет будут молодежь и предприниматели. Пенсионеры, домохозяйки и безработные предпочтут пользоваться телефонными справочными службами.

Очевидно: повышение эффективности сферы государственных услуг и качества обслуживания клиентов, удобство и доступность системы информирования населения, снижение негативных эмоциональных последствий от процесса получения услуг – все это респонденты связывают с расширением использования современных средств ИКТ в госуправлении. Безусловно, процесс внедрения средств и технологий ИКТ зависит от многих объективных (например, неразвитость коммуникационной инфраструктуры) и субъективных (например, недостаточное владение госслужащими навыками работы с техническими средствами) факторов.

Тем не менее, актуальность этой работы и необходимость ее активизации не вызывает сомнения.

## IX. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Настоящее исследование является первым в Кыргызстане опытом системного подхода к изучению сферы государственных услуг, оказываемых населению.

Полученные в ходе исследования данные носят лишь оценочный, предварительный характер. Они требуют уточнений, которые смогут быть сделаны только в результате повторных социологических опросов, проведенных по аналогичной методике.

Однако уже сейчас можно считать, что результаты исследования создали исходную информационную базу, которая будет использоваться в качестве отправной точки для: (1) оценки эффективности деятельности государственных учреждений, оказывающих услуги населению; (2) мониторинга процессов и тенденций, характеризующих изменения структуры, качества и ассортимента предоставляемых государством услуг, а также используемых при этом технологий.

Все это может позволить выйти на уровень решений о качественном изменении подхода к реализации услуг, оказываемых государством населению.

Результатами исследования смогут воспользоваться государственные и международные организации, заинтересованные в повышении эффективности государственных учреждений по предоставлению информации и услуг населению.



## Х. ПРИЛОЖЕНИЯ