



Отчет

по заключительному исследованию

«Удовлетворенность и доступ целевых групп
проекта (женщины, молодежь, дети) к
государственным и муниципальным услугам в 30
целевых муниципалитетах»

в рамках совместного проекта ЕС и ООН

«Продвижение добросовестного управления для
достижения социальной справедливости»

Бишкек – 2014

СОДЕРЖАНИЕ

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

РЕЗЮМЕ

СТРУКТУРА ОТЧЕТА

МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА И ФОКУС-ГРУПП

Блок 1. Пособия и помощь

Блок 2. Вовлеченность в процессы принятия решений

Блок 3. Доступ и качество услуг

3.1. Услуги медицинских учреждений

3.2. Услуги дошкольного и школьного образования

3.3. Питьевая и поливная вода

3.4. Санитарно-гигиеническое состояние

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

ПРИЛОЖЕНИЯ

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

АА – Айылыный аймак

АК – Айылыный кенеш

АО – Айылыный округ

ГСВ – Группа семейных врачей

ЕСП – Ежемесячное социальное пособие

ЕПМС – Ежемесячное пособие для малообеспеченных семей с детьми

ИРГДУ – Инициативные рабочие группы по добросовестному управлению

МИГ – Молодежная инициативная группа

ММЦ – Мульти-медийный центр

НПО – Неправительственные организации

ОМСУ – Органы местного самоуправления

ОМЦ – Общинный мультимедийный центр

ОФ – Общественный фонд

ТОС – Территориальное общинное самоуправление

УММ – устойчивый мониторинговый механизм

ФАП – Фельдшерско - акушерский пункт

ФПС – Фонд перераспределения сельхозугодий

ЦПУ – Центр предоставления услуг

РЕЗЮМЕ

Настоящее исследование выполнено Альянсом «За прозрачный бюджет» по заказу совместного проекта ЕС и ООН.

Миссией Альянса является достижение эффективности и прозрачности государственного бюджета на всех уровнях и этапах, усиление влияния гражданского общества на бюджетную политику Кыргызстана. В рамках миссии Альянсом выполнен ряд исследований по вопросам прозрачности бюджета и доступности населению бюджетной информации. Их результаты позволили выявить некоторые тенденции по состоянию изучаемых проблем.

Совместный Проект ЕС-ООН «Продвижение добросовестного управления для достижения социальной справедливости» стартовал в октябре 2011 года и реализуется четырьмя агентствами ООН – ПРООН, ООН Женщины, ЮНИСЕФ и ЮНЕСКО при софинансировании Европейского Союза. Основная задача проекта – расширение и обеспечение равноправного доступа граждан, в особенности социально-уязвимых слоев населения (женщины, молодежь, дети), к государственным и муниципальным услугам путем повышения эффективности местных и национальных процессов управления.

Для достижения этой цели в рамках проекта в 30 пилотных муниципалитетах Кыргызстана была оказана поддержка органам местного самоуправления, представителям местных властей в улучшении качества оказываемых услуг на местном уровне, расширении доступа уязвимых групп населения к услугам, во внедрении новых механизмов и технологий в управленческие процессы с целью повышения их эффективности.

Альянсом «За прозрачный бюджет» проведено заключительное исследование для определения изменений в 30 целевых муниципалитетах в области предоставления государственных и муниципальных услуг, в частности по оценке изменений по улучшению доступа и качества услуг. Исследование проведено по методологии, использованной при проведении первичного исследования.

Основная задача заключительного исследования: определить изменения в области предоставления государственных и муниципальных услуг в 30 целевых муниципалитетах в рамках проекта «Продвижение добросовестного управления для социальной справедливости».

Для решения поставленных в исследовании задач был проведен опрос представителей целевых групп 30 АА: женщин, молодежи и детей. Для выявления компетентного мнения по проблеме проведены глубинные интервью с экспертами – главами АО и сотрудниками местных органов социальных служб. Кроме того, глубина анализа обеспечена проведением фокус-групповых дискуссий по проблеме с лидерами общественности, сотрудниками райфинотделов, сотрудниками социальных служб.

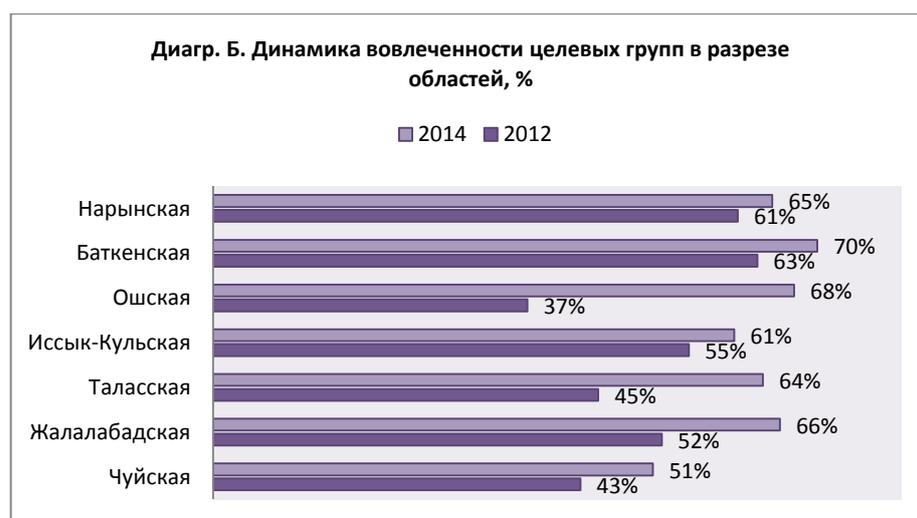
Результаты исследования показали, что за период с 2012 года произошли следующие изменения в целевых индикаторах проекта:

Вовлеченность целевых групп в процессы принятия решений на местном уровне

1. Вовлеченность целевых групп в процессы принятия решений на местном уровне и в общественную жизнь села в среднем возросла на 14 процентных пунктов (с 49% в 2012 г. до 63% в 2014 г.). В частности, среди женщин - на 13 процентных пунктов, среди молодежи – на 10 процентных пунктов, среди детей – на 17 процентных пунктов (диаграмма А.):



Отмечен различный уровень вовлеченности целевых групп по областям (диаграмма Б.). Наибольший рост вовлеченности – в Ошской области (с 37% в 2012 г. до 68% в 2014 году). Также значительный рывок в вовлеченности – в Таласской области (с 45% до 64%), и в Жалал-Абадской: с 52% в 2012 году до 66% в 2014 году.



2. Большая часть представителей целевых групп (в среднем 77%) *заинтересована в получении информации* о деятельности ОМСУ. При этом основными источниками информации о деятельности АО для женщин и молодежи являются сотрудники АО, а также сходы граждан и квартальные встречи.

3. Количество молодых людей, *информированных о своем праве на участие в принятии решений* на местном уровне, с 2012 г. увеличилось с 32% до 47% в 2014 г. Это подтверждается и мнением экспертов, 95% из которых говорят о том, что представители целевых групп получают информацию о возможности своего участия в процессе принятия решений на местном уровне.

4. Возросла *информированность детей о возможности их участия в общественной жизни села*: количество детей, получающих такую информацию, увеличилось с 29% в 2012 году до 59% в 2014 году.

5. Повысилось качество информированности целевых групп о своих правах: в 2012 году *по вопросам социальных услуг в АО обращались* 26% женщин и 20% молодежи, а в 2014 году уже 47% женщин и 32% молодежи.

6. Оценка целевыми группами *уровня вовлеченности населения в дела АО* находится на прежнем высоком уровне и составляет по 78% положительных оценок и в 2012г., и в 2014 году. 98% экспертов также говорят о повышении уровня вовлеченности целевых групп в процессы принятия решений. По их словам, в большей мере на это повлияло участие как представителей целевых групп, так и сотрудников АО в различного рода тренингах, в частности в рамках проекта ЕС и ООН «Добросовестное управление».

7. Повысилась *активность представителей целевых групп* в различных мероприятиях:

- участие женщин в деятельности женских советов (с 39% до 49%);
- рост доли женщин, участвующих в мероприятиях для жителей села (с 64% до 71%),
- участие женщин в собраниях партий (10%);
- рост доли молодежи, принимающих участие в деятельности молодежных организаций (на 10%).
- рост доли молодежи, принимавшей участие в мероприятиях для молодежи села (на 23%);
- процент молодежи, участвующей в партийных собраниях местных подразделений повысился на 14 пунктов.

8. Количество женщин, *вовлеченных в деятельность общественных организаций*, повысилось на 68% (или 17 процентных пунктов), молодежи - на 105% (или на 18 процентных пунктов). Возросла доля женщин, принимающих участие в деятельности джамаатов (на 27 процентных пунктов), групп взаимопомощи (на 21 процентный пункт), в деятельности ТОСов (с 0 в 2012 г. до 11% в 2014 г.), в женских советах и НПО - с 37% до 48% и с 12% до 29% соответственно.

9. Рост членства молодежи в различных организациях составил:

- в джамаатах на 16%
- в молодежных организациях на 11%
- в НПО на 11%
- в отделениях партий на 5%

10. Количество женщин, обращавшихся в ОМСУ с запросами по решению различных социальных проблем, повысилось с 62% в 2012 году до 68% в 2014 году.

11. Основным *механизмом решения социальных проблем* для представителей целевых групп по-прежнему является обращение к главе или представителю АО. Однако

повысилось количество жителей, которые считают возможным высказать проблему на бюджетных слушаниях или на сессии местных кеңешей (в среднем на 4 процентных пункта), что показывает на рост активности и информированности целевых групп.

12. *О частом обращении целевых групп в ОМСУ* по вопросам решения социальных проблем заявили 70% экспертов. В 2012 году доля ответов «часто» составляла 60%. Т.е. количество обращений возросло на 10 процентных пунктов. При этом *о содействии ОМСУ в решении социальных проблем* целевых групп в 2012 году заявляли 83% экспертов, а к 2014 году доля таких ответов возросла до 100 %.

13. *Вовлеченность в обсуждение планов развития села* среди женщин повысилась с 28% в 2012 году до 31% в 2014 году. Активность молодежи в данном вопросе выше: количество положительных ответов увеличилось с 45% в 2012 году до 55% в 2014 году. При этом количество полностью удовлетворенных результатами участия в обсуждениях возросло с 54% до 75%.

Доступ и качество услуг

14. *Уровень доступа* целевых групп к услугам, предоставляемым на местном уровне, в среднем **увеличился на 23 процентных пункта: с 44% в 2012 г. до 67% в 2014 г. (диаграмма В).** Наибольшее увеличение доступа отмечено к услугам образования (32 процентных пункта), к услугам, связанным с доступом к земле (29 процентных пунктов), к водоснабжению, питьевой и поливной воде (включая услуги санитарии) – на 26 процентных пунктов, к первичному здравоохранению (на 24 процентных пункта):

Доступ целевых групп к услугам, % ответов респондентов

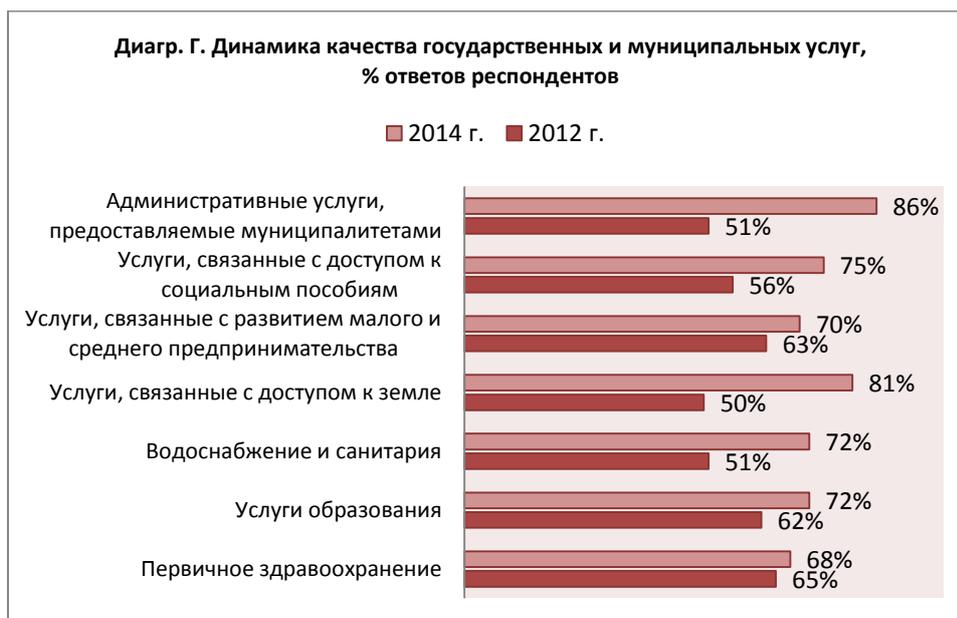
Услуга	Уровень наличия доступа среди респондентов		Изменение, %
	2012 г.	2014 г.	
1. Первичное здравоохранение (включая акушерскую помощь)	45%	69%	24%
2. Дошкольное образование, начальное и среднее школьное образование	41%	73%	32%
3. Водоснабжение: питьевая и поливная вода (включая услуги санитарии)	46%	72%	26%
4. Услуги, связанные с доступом к земле (сертификаты, выделение наделов и т.п.)	34%	63%	29%
5. Услуги, связанные с развитием малого и среднего предпринимательства (лицензирование, регистрация и т.п.);	52%	65%	13%
6. Услуги, связанные с доступом к социальным пособиям;	54%	71%	17%
7. Административные услуги, предоставляемые муниципалитетами (выдача свидетельств о рождении, регистрация брака, выдача разрешений на строительство и т.п.)	34%	54%	20%
Средний уровень доступа	44%	67%	23%



15. *Качество услуг*, предоставляемых целевым группам на местном уровне, в среднем возросло на 18 процентных пунктов. Наибольший рост уровня качества отмечен в оценках административных услуг (35 процентных пунктов) и услуг, связанных с доступом к земле (на 31 процентный пункт) (диаграмма Г).

Удовлетворенность качеством услуг, % ответов респондентов

Услуга	Уровень удовлетворенности качеством услуг среди респондентов		Изменение, %
	2012 г.	2014 г.	
1. Первичное здравоохранение (включая акушерскую помощь)	65%	68%	3%
2. Дошкольное образование, начальное и среднее школьное образование	62%	72%	10%
3. Водоснабжение: питьевая и поливная вода (включая услуги санитарии)	51%	72%	21%
4. Услуги, связанные с доступом к земле (сертификаты, выделение наделов и т.п.)	50%	81%	31%
5. Услуги, связанные с развитием малого и среднего предпринимательства (лицензирование, регистрация и т.п.);	63%	70%	7%
6. Услуги, связанные с доступом к социальным пособиям;	56%	75%	19%
7. Административные услуги, предоставляемые муниципалитетами (выдача свидетельств о рождении, регистрация брака, выдача разрешений на строительство и т.п.)	51%	86%	35%
Средний уровень качества	57%	75%	18%



16. **Обеспечение питьевой водой** в зимнее время года улучшилось: доля ответов респондентов «Всегда хватает воды» повысилось на 13 процентных пунктов. Количество положительных ответов о водоснабжении в летнее время увеличилось на 7 процентных пунктов.

17. Результаты оценки качества работы школ со стороны детей следующие:

- Количество **школ, в которых зимой тепло**, возросло с 73% до 84% к 2014г.
- Количество школ, **не обеспеченных водой**, снизилось с 10% до 8%.
- Количество школ с функционирующим в них **буфетом или столовой**, возросло с 82% в 2012 г. до 94% в 2014 г.
- Количество школ, в которых **не происходят срывы уроков**, увеличилось с 26% до 53%.
- Количество школ, полностью **обеспеченных преподавателями**, значительно выросло: количество ответов «В школе хватает учителей» в 2012 году составляло 79%, а к 2014 году такие ответы составили уже 90%.
- Количество школ, в которых проводятся **все необходимые предметы**, возросло с 84% до 92%.
- Доля школ, обеспеченных всеми необходимыми **школьными учебниками**, по оценкам детей увеличилась с 45% до 68%.
- Доля школ с **работающим медпунктом** увеличилась с 18% до 40%. В 2014 году 93% школьников получают **необходимые прививки**. В 2012 году этот показатель составлял 87%.

18. 96% опрошенных экспертов заявили об изменениях в уровне качества услуг, предоставляемых целевым группам на местном уровне. 63% из них говорят о значительных положительных изменениях.

19. Положительные оценки **качества государственных и муниципальных услуг** (услуги, связанные с доступом к земле, услуги, связанные с развитием малого и среднего предпринимательства, услуги, связанные с доступом к социальным пособиям, административные и информационные услуги) со стороны целевых групп составляют в среднем:

- - для женщин 79%
- - для молодежи 81%.

20. **Более 90% обращений** со стороны целевых групп **получают отклик со стороны ОМСУ**.

СТРУКТУРА ОТЧЕТА

Настоящий отчет содержит 74 диаграммы, отражающие основные результаты проведенного исследования; 8 приложений.

Структура отчета включает в себя:

- **МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ**

В разделе «Методология исследования» приводятся цели, задачи и методы исследования; описана методология выборочной совокупности для проведения опроса целевых групп, экспертов по исследуемой проблеме и проведения фокус-групповых дискуссий. Также раздел содержит описание диаграмм, приведенных в отчете.

- **РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА И ФОКУС-ГРУПП**

В данном разделе приводятся результаты опроса **1416** представителей целевых групп 30 пилотных Айыльных Аймаков (АА), а также **60** сотрудников и руководителей АО и социальных работников. Опрос выполнен для выявления изменений в уровне вовлеченности целевых групп в процессы принятия решений на местном уровне, в уровне доступа целевых групп к государственным и муниципальным услугам, предоставляемым на местах, и в оценке их качества со стороны целевых групп.

Все графически представленные ответы респондентов сопровождаются комментариями и приводятся в тексте в той же последовательности, что и соответствующие вопросы в анкете для опроса. Каждая диаграмма имеет номер и название; включает номер и формулировку вопроса.

Комментарии содержат ссылки на соответствующие приложения, в которых приводится полная информация по ответам респондентов на каждый вопрос.

Ответы респондентов рассмотрены в разрезе демографических или социальных характеристик респондентов, а также в некоторых случаях – в разрезе областей.

Данный раздел включает в своей структуре три смысловых блока, направленных на отражение результатов исследования по вопросам вовлеченности, доступа и качества услуг на местах.

- **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В заключении приводятся обобщенные результаты опросов, фокус-групп и глубинных интервью с экспертами; ответы на вопросы, поставленные целями настоящего исследования.

- **ПРИЛОЖЕНИЯ**

В приложениях приводится информация, иллюстрирующая данные и выводы, приведенные в отчете:

Приложение 1. Выборочная совокупность для опроса целевых групп в рамках совместного проекта ЕС и ООН

Приложение 2. Темы для обсуждения при проведении фокус-групп

Приложение 3. АНКЕТА для опроса экспертов

Приложение 4. АНКЕТА для опроса женщин

Приложение 5. АНКЕТА для опроса молодежи

Приложение 6. АНКЕТА для опроса детей

Приложение 7. Отчет по результатам фокус-групп

Приложение 8. Портрет респондентов

Методология

Целью данного исследования была оценка изменений по улучшению качества услуг и доступа целевых групп проекта (женщины, молодежь, дети) к государственным и муниципальным услугам в рамках проекта “Продвижение добросовестного управления для социальной справедливости”.

Задачи:

1. Адаптировать методологию 2012 года при проведении первичного исследования к целям настоящего исследования.
2. Подготовить вопросники/анкеты для сбора информации, необходимой для сравнительного анализа данных, полученных в ходе первичного исследования в соответствии с логической рамкой проекта.
3. Провести тренинг для тренеров (ToT) по методологии и методам заключительного исследования, по выборке и т.д.
4. Провести заключительное исследование по сбору данных во всех 30 целевых муниципалитетах.
5. Провести сравнительный анализ полученной информации, подготовить заключительный отчет по формату, утвержденному для первичного исследования, а также провести сопоставление результатов первичного и заключительного исследований.
6. Презентовать результаты исследовательской работы и предоставить финальный отчет на основе полученных комментариев.

Программа работ по проведению заключительного исследования включала проведение опросов, экспертных интервью и фокус-групповых дискуссий по проблеме с представителями целевых групп и с ключевыми фигурами.

Исследование было проведено в три этапа:

1 этап Подготовительный	-Адаптация методологии исследования и согласование с Заказчиком; - Подготовка инструментария (разработка анкет и вопросников для выбранных целевых групп и т.д.); - Тренинг персонала (по использованию инструментария, сбору и обработке данных).
2 этап Реализация проектных мероприятий	- Сбор и обработка количественных данных; - Проведение экспертных опросов и фокус-групповых дискуссий и обработка их результатов; - Сравнительный анализ полученных данных, включающий обзор изменений в сравнении с первичным исследованием.
3 этап Завершающий	- Предварительное построение Отчета и обсуждение с Заказчиком; - Подготовка промежуточных и финального Отчетов.

Методы исследования

Решение поставленных в исследовании задач достигнуто с применением методов анализа:

- **Экспертный:** метод интервью
- **Фактографический:** метод анализа правовой и другой соответствующей проблеме информационной базы.

1. Опрос представителей целевых групп (женщины, молодежь, дети)

Опрос целевых групп с целью выявления изменений в качестве услуг и доступа к ним выполнен по блокам:

- степень вовлеченности целевых групп в процессы принятия решений на местах;
- уровень качества предоставляемых услуг;
- уровень доступа к ним целевых групп.

Данный компонент предполагал проведение структурированных и полуструктурированных интервью с отобранными для опроса целевыми группами.

Методология проведения опроса разработана с использованием стратифицированной выборочной совокупности на основе определенных целевых групп - представителей населения.

Географический охват опроса - 30 целевых АА в семи областях Кыргызстана. Количество респондентов для опроса в соответствующих регионах КР приведено в *Приложении 1*.

Отбор происходил поэтапно:

1 этап. В каждом из отобранных Заказчиком 30 АА выбраны по два села. Признаком отбора при этом послужила отдаленность или приближенность сел к центральному в АА селу – центру АА. Выбранный признак отбора по отдаленности/приближенности сел оправдан тем фактом, что степень информированности жителей сел об их социальных правах, доступ к услугам в большей мере определяется не количеством населения, уровнем доходности села или другими подобными факторами, а именно степенью приближенности данного села к центру. Общее количество сел для проведения опроса составило 59. Список сел приведен в *Приложении 1*.

2 этап. В отобранных на первом этапе 59 селах по стратифицированному принципу отобраны по 24 человека – представителя целевых групп. Метод расчета выборочной совокупности – средневзвешенная. Такой метод выборки определяется тем, что в каждом отдельно взятом для опроса селе присутствует специфичный перечень проблем, свойственных целевым группам в отдаленных или приближенных селах. При этом равное

для всех (крупных и малых) сел количество респондентов (24 человека) является репрезентативным с доверительной вероятностью 99,7%.

3 этап. Распределение целевых групп внутри выборочной совокупности в каждом отобранном для опроса селе рассчитано в соотношении: женщины - 50%; молодежь – 25%; дети – 25%.

2. Экспертный опрос ключевых фигур.

Оценка изменения в ситуации с доступом к услугам, предоставляемым целевым группам на местном уровне, уровня их качества, а также уровня вовлеченности целевых групп в процессы принятия решений, выполнено с учетом мнения экспертов, имеющих отношение к работе ОМСУ и другим исследуемым проблемам по роду своей деятельности.

Исследование предполагало проведение глубинных полу структурированных интервью с представителями и руководителями соответствующих государственных и муниципальных структур, работниками социальных учреждений. Цель проведения экспертных опросов ключевых фигур состоит в изучении их мнения и объективной оценки изменений в процессе предоставления услуг населению.

Результатом реализации компонента 2 является сбор и анализ информации о процессах совершенствования управления на местном уровне в области:

- повышения качества услуг, оказываемых населению на местном уровне;
- расширения доступа социально уязвимых слоев населения к получению этих услуг;
- внедрения практики социальной ответственности и подотчетности МСУ;
- реализации прав населения принимать участие в бюджетной и управленческой деятельности МСУ.

Отбор экспертов для проведения интервью.

Географический охват экспертного опроса – 30 АО в 7 областях Кыргызстана. В каждом из 30 АО опрошены по два эксперта, общее количество экспертов для проведения опроса составило 60 человек.

К участию в экспертном опросе были приглашены председатели айыльных кенешей, главы/ответственные секретари АО, социальные работники АО.

3. Проведение фокус-групповых обсуждений

Оценка степени изменения изучаемых вопросов в результате реализации проекта была обеспечена в том числе через проведение фокус-групповых обсуждений с представителями местных властей: отделами райгосадминистраций по социальным вопросам, соответствующими органами МСУ и др.

Также выявлены мнения и рекомендации лиц, работающих с исследуемыми вопросами по роду своей профессиональной или общественной деятельности.

Отбор участников фокус-групп.

К участию в ФГ были приглашены представители НПО, ТОСов, жамаатов, отделов социальной защиты, старосты сел, представители женских советов.

Отобранные для проведения участники были сформированы в группы на основе их независимости от остальных представителей ФГ в профессиональной сфере.

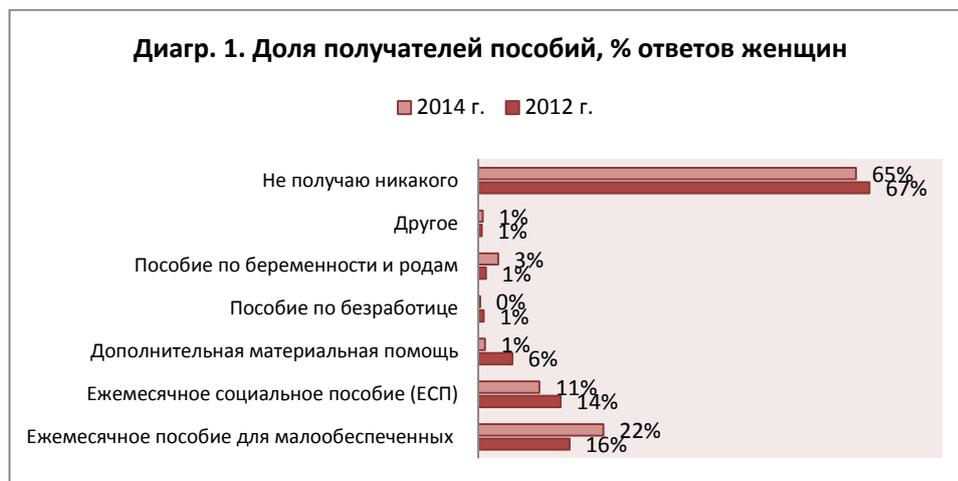
Географический охват проведения ФГ – 30 АА в 7 областях Кыргызстана. Проведено 7 фокус-групп (по одной в каждой области). Количество участников в каждой группе составило 8 – 10 человек.

РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА И ФОКУС-ГРУПП

Блок 1. Пособия и помощь

Среди целевых групп (женщины и молодежь) доля получателей различных пособий выросла с 33% до 35% в период с 2012 по 2014 г.г.

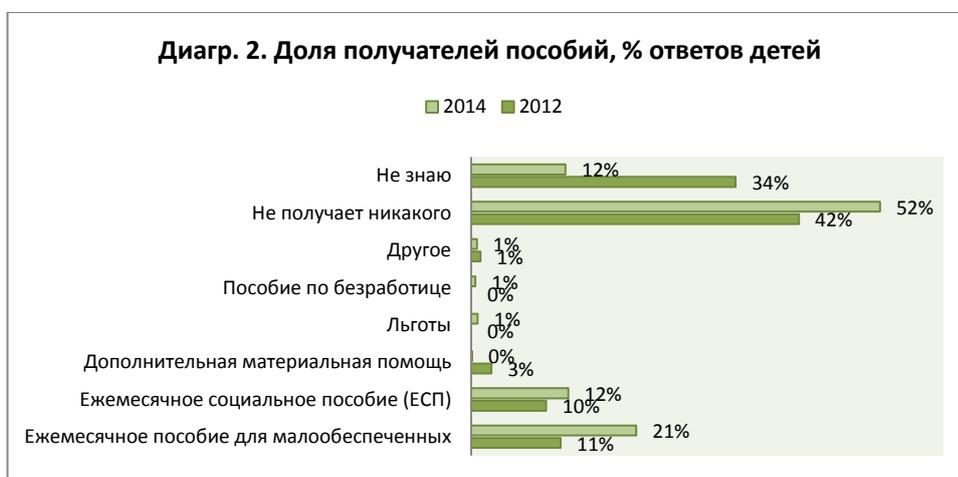
Повысилось количество представителей целевых групп, получающих ежемесячное пособие для малообеспеченных (с 16% до 22%) и пособие по беременности и родам (на 2 процентных пункта).



Информированность детей к 2014 году увеличилась: доля затруднившихся ответить на вопрос о пособиях снизилась с 34% до 12%.

Доля тех детей, кто считает, что в их семье не получают никакого пособия, увеличилась с 42% до 52%.

Также возросла доля детей, чьи семьи получают пособие для малообеспеченных (с 11% до 21%), а также ЕСП (с 10% до 12%):

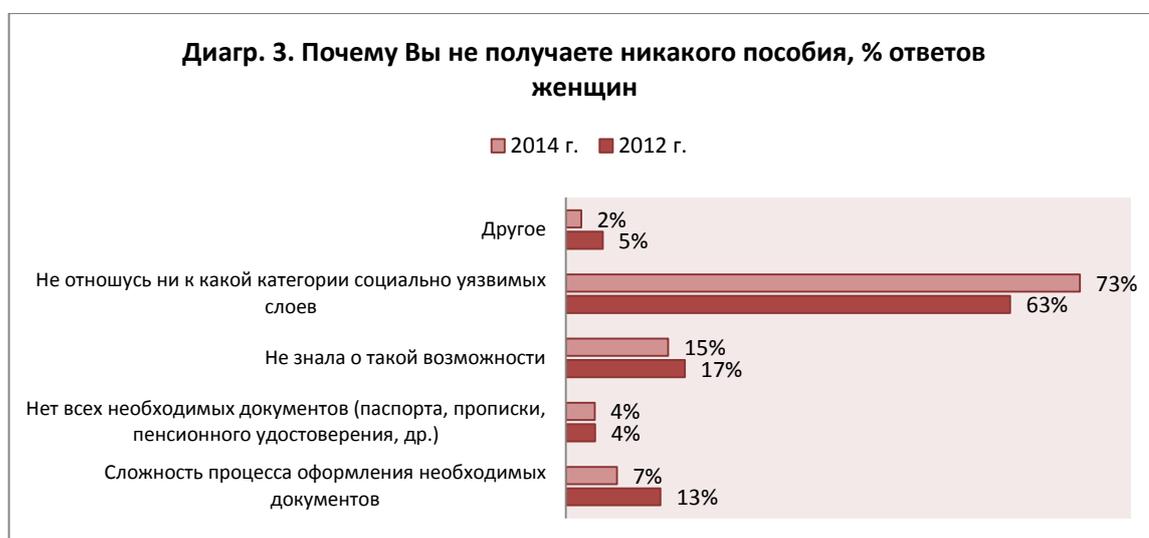


- Причины, по которым целевые группы не получают никакого пособия, схожи в долевым отношении для женщин и молодежи.

Подавляющую долю среди причин занимает ответ: «Не отношусь ни к какой категории социально уязвимых слоев», которая с 2012 года снизилась на 10 процентных пунктов.

Это может говорить об улучшении разъяснительной работы среди населения со стороны органов местной власти и социальных работников, а также о видимых результатах деятельности различных общественных организаций.

В пользу такого вывода говорит и то, что меньшая доля респондентов не знает о возможности получения пособий (с 17% ответов 2012 г. до 15% ответов в 2014 г.). Сложность процесса оформления как причина снизила долю с 13% в 2012 г. до 7% в 2014 году.

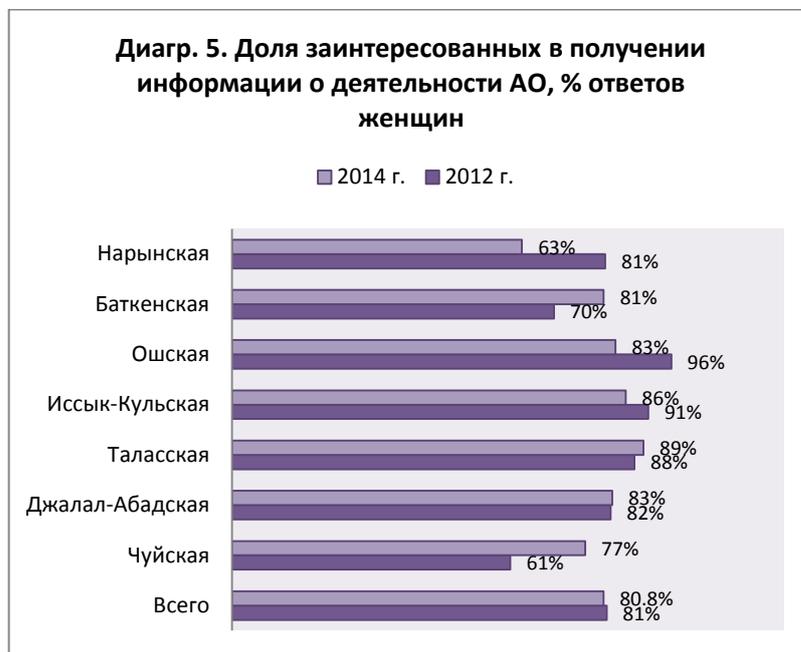


Блок 2. Вовлеченность в процессы принятия решений

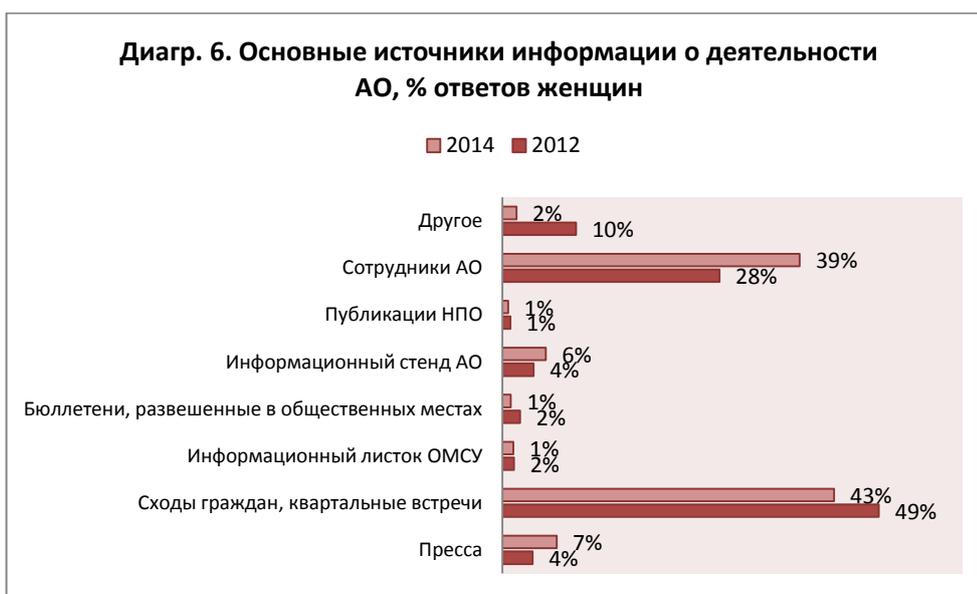
- Заинтересованность в информации о деятельности АО находится на прежнем высоком уровне среди опрошенных женщин (около 81%). Доля заинтересованной молодежи в 2014 году повысилась на 2 процента в сравнении с 2012 годом.



В разрезе областей отмечена различная степень изменения в уровне заинтересованности женщин: повышение заинтересованности – в Чуйской, Баткенской и Таласской областях при некотором снижении данного показателя в Нарынской, Ошской, Иссык-Кульской областях.

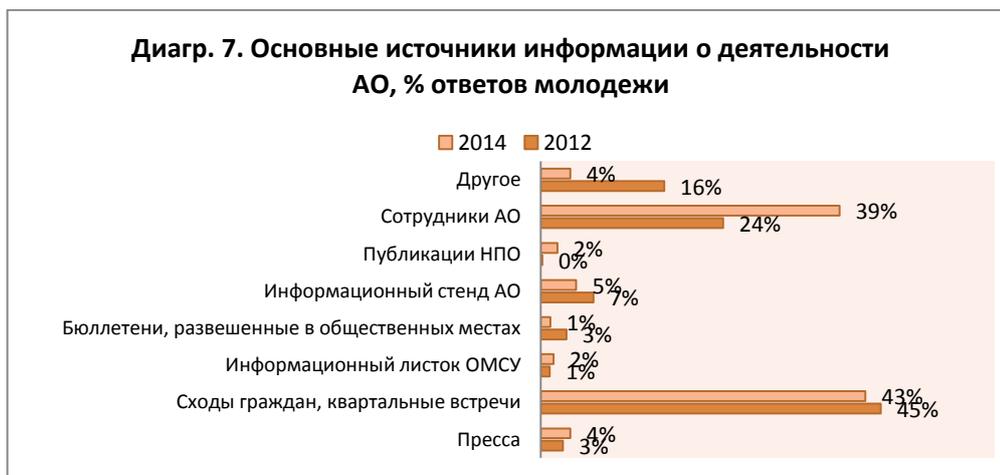


- Основными источниками информации о деятельности АО для обеих целевых групп являются сотрудники АО, а также сходы граждан и квартальные встречи. Значимость сходов граждан и квартальных встреч снизилась на 6%, при этом сотрудников АО в качестве основного источника информации указали 39% респондентов, что больше предыдущего показателя на 11%.



Аналогичное распределение ответов отмечено и среди молодежной группы респондентов.

Среди варианта ответа «Другое» в качестве источников информации названы односельчане, родители, телевидение и радио.



- Информированность молодежи о своих правах на участие в принятии решений на местном уровне увеличилась. Так, доля положительных ответов увеличилась с 32% в 2012 г. до 47% в 2014 г., при этом затруднившихся ответить на этот вопрос стало меньше на 6 процентных пунктов.



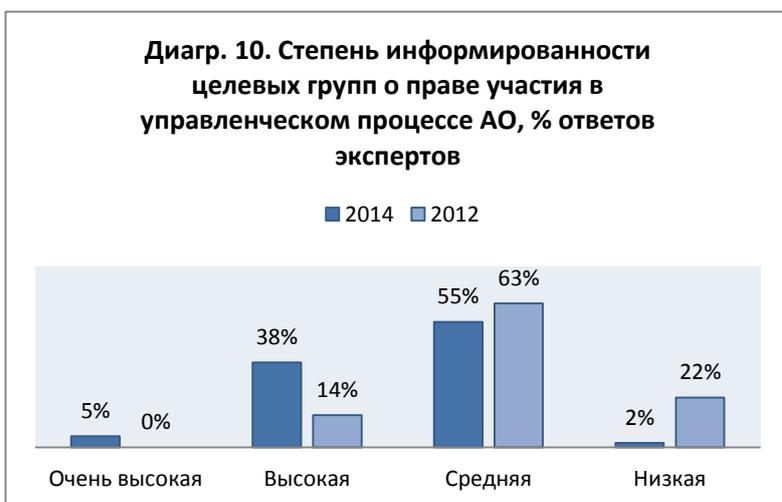
Основными источниками информации о возможности участия в процессах принятия решений в их селах по-прежнему являются старосты сел и сотрудники АО, хотя их доля снижается.

Заметно выросла роль молодежных организаций как источников информации: с 33% в 2012 г. до 40% в 2014 г. Также возросла доля

самостоятельных ответов респондентов (вариант ответа «Другое»): в качестве предоставляющих информацию органов отмечены МИГ и ИГРДУ (по 3% и 6% соответственно).



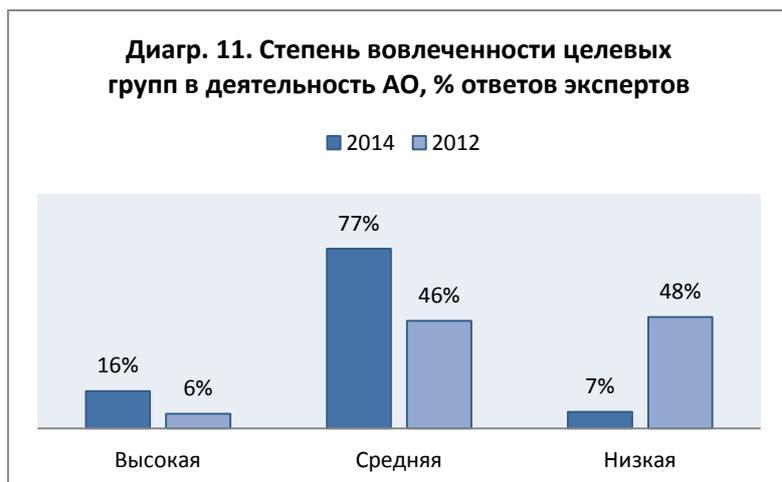
- Заметно возросла информированность детей о возможности их участия в общественной жизни села. *Доля тех, кто получает такую информацию, увеличилась с 29% в 2012 году до 59% в 2014 году.*



оценок – 5%.

- По мнению экспертов, степень информированности целевых групп об их праве участвовать в процессе управления АО находится в половине случаев на среднем уровне.

Однако за период с 2012 года произошел сдвиг ответов в положительную сторону. *Доля высоких оценок возросла на 24%, доля очень высоких*



- Оценки экспертов степени вовлеченности целевых групп в деятельность АО повысились.

Доля средних оценок возросла с 46% экспертов до 77%, высокие оценки были даны 16% экспертами в 2014 году (в 2012 доля высоких оценок составляла 6%).

Возросший уровень вовлеченности подтверждается и данными фокус-групп:

Специалист А/О Кенеш Ноокатского района: В каждом айыльном округе был образован общественный фонд по управлению инициативами айыльного аймака. Этот орган координирует инициативы и предложения, поступающие от населения с органами местного самоуправления. Членами данного фонда являются лидеры айыла, депутаты местного кенеша, молодежь, женщины, представители судов аксакалов и т.д. Все поступившие вопросы: инициативы, проекты, заявления, актуальные вопросы, жалобы и т.д. поступают в данный общественный фонд, и по приоритетности выносятся на сессии местного Кенеша или в местный орган власти.

- По ответам самих целевых групп, сумма положительных оценок (высокая + очень высокая) вовлеченности возросла на 3,5 процентных пункта.

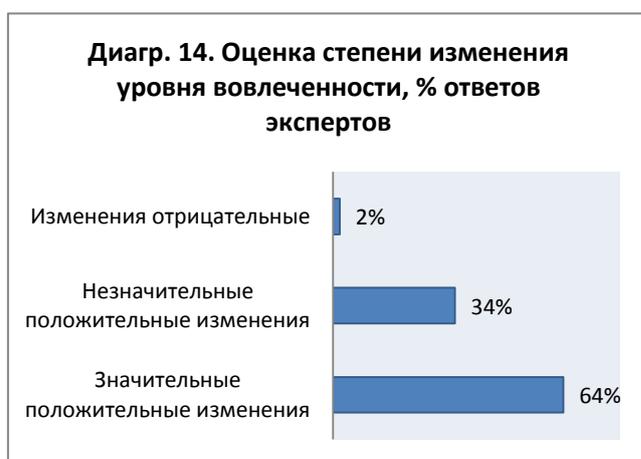
Такое незначительное изменение произошло за счет снижения «низких» оценок и повышения доли оценок «высокая» и «очень высокая».



Среди молодежи доля средних оценок снизилась с 68% до 58%, при этом высокие оценки увеличились с 7% в 2012 г. до 19% в 2014 г.



- В 2014 году экспертам был задан вопрос: произошли ли, по их мнению, изменения в уровне вовлеченности целевых групп в процесс принятия решений на местном уровне за период с 2012 г. по 2014 г. В 2012 году такой вопрос не задавался.



В результате 96% опрошенных в 30 АО экспертов заявили об изменении вовлеченности целевых групп.

При этом 64% из них считают, что произошли значительные положительные изменения. 34% экспертов считают произошедшие изменения незначительными в положительную сторону.

И лишь 1 эксперт (2%) считает произошедшие изменения в уровне вовлеченности целевых групп отрицательными.

В качестве факторов, которые привели к положительным изменениям в уровне вовлеченности, эксперты называют следующие:

- ✓ Влияние международных проектов (среди них были перечислены следующие: проект по добросовестному управлению, ООН Женщины, АРИС, ЮСАИД, ЮНИСЕФ, др.)
- ✓ Жители стали часто приходить в АО, на бюджетные слушания и высказывать свое мнение и предложения
- ✓ Жители активно участвуют в разработке планов развития села, делают много предложений
- ✓ За счет повышения информированности населения, повышения заинтересованности
- ✓ Население реализует свои проекты по развитию села
- ✓ Последние годы проведены многочисленные мероприятия по обучению населения, после этого местные жители узнали больше о своих правах, повысилась их активность
- ✓ У людей появилось желание работать с благотворительными организациями и в проектах
- ✓ Участие АО в качестве пилотных в проекте «Добросовестное управление»
- ✓ Создание групп взаимопомощи, создание секторов, выборы лидеров.

- Количество женщин, не принимавших участия в мероприятиях местного уровня, снизилось с 69% в 2012 году до 66% в 2014 году.

Выросла доля женщин, участвующих в мероприятиях для жителей села (с 64% до 71%), а также в женских советах (с 39% до 49%). Активнее женщины участвуют и на общественных слушаниях/обсуждениях государственного уровня, на партийных собраниях (на 4% и 10% соответственно).

Повышение активности целевых групп подтверждается результатом обсуждений в фокус-группах:

Михайловка, Иссык-Кульская обл.: «Я, как член инициативной группы по добросовестному управлению (ИРГДУ), считаю, что в последние два года очень повысилась активность наших женщин и молодежи. Это было заметно, когда мы обсуждали вопрос о том, какие приоритетные проблемы нам необходимо решать в первую очередь и какие грантовые проекты нам надо писать. Раньше в таких мероприятиях женщины и молодежь почти не участвовали или участвовали неохотно, а в настоящее время они сильно активизировались».

В то же время снизилась активность женщин в прямых голосованиях по особо важным вопросам села (с 40% до 35%), а также доля женщин, принимавших участие в общественных слушаниях/обсуждениях местного уровня (с 44% до 31%):



Активность молодежи повысилась более значительно: доля не принимавших никакого участия в мероприятиях местного уровня снизилась с 78% до 69% к 2014 году.

Значительно возросла доля молодежи, принимавшей участие в мероприятиях для молодежи села (на 23%), партийных собраниях местных подразделений (на 14%), в деятельности молодежных организаций (на 10%).

Данияр – ответсекретарь Каракулжа А/О Каракулжинского района:

«...в спортивном комплексе, который отремонтирован в рамках Демонстрационного Фонда проекта, на сегодняшний день занимаются 64 молодых человека. Недавно некоторые из них приняли участие на приз известного спортсмена Б. Эркинбаева. Также на республиканском состязании по борьбе трое ребят получили призовые места. Теперь в центре Каракулжи по инициативе молодых ребят начинают создавать футбольный клуб. На сегодня они решают вопрос о правовом статусе клуба.



Кроме того, молодежь активнее участвует в общественных слушаниях и на сессиях местных кенешей (диаграмма 16).

- В среднем увеличилось количество женщин, принимавших участие и в общественных делах по развитию села. Доля таких ответов выросла с 41% в 2012 году до 55% в 2014 году.

Доля аналогичных ответов молодежи увеличилась с 45% до 55% к 2014 году.

В региональном разрезе в повышении активности целевых групп наиболее выделяются Баткенская, Джалал-Абадская области.



- Среди причин неучастия целевых групп в общественных делах по развитию села названы незнание о времени их проведения и отсутствие времени у респондента.

Надо отметить, что за прошедший период незнание о времени проведения, являвшееся основной причиной в 2012 году, уступило лидирующие позиции отсутствию времени у респондента в 2014 году.



Возможно, такая картина является следствием работы ОМСУ и общественных организаций среди населения.

- Вовлеченность детей в общественные дела села возросла с 60% в 2012 году до 78% в 2014 году.



Основные причины неучастия детей в общественной жизни села к 2014 году сместились в сторону отсутствия времени и интереса к общественным делам.

Значительно снизилась доля детей, не вовлеченных в общественную жизнь по причине незнания о такой возможности (с 53% до 36%). Доля детей, считающих, что их мнение не учитывается, снизилось с 27% до 22%.

- Основным направлением участия детей в 2012 году были субботники (85%); в 2014 году увеличилась доля детей, участвовавших в мероприятиях, организованных для детей села (с 13% до 21%). Также повысилось участие и в школьных советах (с 3% до 7%).

При этом доля желающих принимать участие в общественной жизни села детей увеличилась с 88% в 2012 году до 96% в 2014 году.



Приведенные выше результаты опросов, отражающие значительное повышение активности целевых групп в общественных делах, подтверждаются и результатами фокус-групповых дискуссий. Присутствуют в этих обсуждениях и критические оценки, в частности в отношении молодежи:

Представитель А/А Кызыл-Туу, Жалал-Абадская обл. “нашем айыльном аймаке женщины активные, даже председатель местного кенеша женщина. Есть среди молодежи тоже активные, но конечно их мало. В настоящее время наш глава айыл окмоту пытается работать с разными группами молодежи”.

Представитель из А/А Могол: Женщины сейчас везде активные в общественной жизни, в

семье тоже они становятся с каждым годом активнее. У нас работает женсовет, есть различные инициативные группы, ТОС, рабочие группы и конечно же везде в составе есть активные женщины.

А/А Брыс: Ни для кого не секрет миграция трудоспособного населения, особенно молодежи, но все таки есть активный слой молодежи в селах.

А/А Могол: У нас созданы инициативные группы, установлены информационные доски, есть даже мультимедиа в одном селе, эта деятельность реализуется старшеклассниками нашей школы. В результате у всех есть возможность узнать что происходит в нашем селе.

Представитель Михайловского А/А, Иссык-Кульская обл.: Молодежь стала более активна, это мы особенно заметили на выборах в местный кенеш. Они не только лоббировали своих кандидатов, но и сами участвовали в качестве кандидатов в депутаты. И некоторые даже стали депутатами.

Член МИГ, Таласская обл.: За последнее время есть изменения в активности молодежи, в том числе молодых девушек в положительную сторону. Например, молодежь начала участвовать в разных мероприятиях жамаата, улиц, села. Они могут выступать с предложением или с критикой работы айыльного аймака.

Член ИРГДУ, Таласская обл.: женщины тоже стали более активными. Они участвуют в проведении праздничных мероприятий, стали членами ГСВ.

Член молодежного комитета: мои ровесники участвовали на семинарах, проводимых ПРООН по вопросам достижения справедливого управления. Многому научились. Мы стали участвовать в деятельности школы, и инициировали организацию конкурса «Акыл Ордо» в нашей школе.

Специалист А/О Кенеш Ноокатского района, Ошская обл. Разными способами: информированием, убеждением, разъяснительными, иногда даже приходилось «убеждая заставлять» некоторых жителей сел участвовать в решении конкретной задачи мероприятия. Проведенные встречи, круглые столы, семинары-тренинги, обучающие курсы позитивно влияют на повышение активности целевых групп, в принятии решений.

Баткенская обл.: думаю, самое главное – это то, что мы сделали как как инициативная группа - это составление Плана по улучшению услуг МСУ. В нем отражены все наши проблемы и их пути решения.

... Я из Карабакского АА Баткенского района. У нас тоже в решении наших проблем помогла разработка плана по улучшению услуг, его надо везде составлять во всех АО, чтобы легче было привлекать доноров и самим решать проблемы на местном уровне.

- Эксперты отметили значительное увеличение количества общественных организаций, существующих в АА, за период с 2012 года.

Наиболее значительно возросло количество групп взаимопомощи (с 32% ответов экспертов из 30 АА в 2012 году до 71% ответов в 2014 году), ТОСов (с 22% ответов до 57% ответов экспертов).

Возросло количество женских советов: об их наличии заявили 95% экспертов в 2014 г. в сравнении с 83% в 2012 году.



• *Средняя доля вовлеченности женщин в деятельность общественных организаций повысилась на 68% (или 17 процентных пунктов). Доля вовлеченности молодежи возросла на 105% (или на 18 процентных пунктов). В 2012 г. членами общественных организаций являлись 25% опрошенных женщин, а в 2014 г. эта доля повысилась до 42%. Среди молодежи членами общественных организаций в 2012 году являлись 17%, в 2014 году эта доля повысилась до 35%.*

Возросла доля женщин – участников жамаатов (на 27 процентных пунктов), групп взаимопомощи (на 21 процентный пункт), ТОСов (с 0 до 11%). Доля их участия их в женских советах и НПО повысилась с 37% до 48% и с 12% до 29% соответственно:



При этом в 2012 году принимали личное участие в их деятельности 32% опрошенных, а в 2014 году доля принимавших участие повысилась до 80%.

Значительное повышение участия женщин в деятельности общественных организаций заметно по всем областям Кыргызстана. Особенно значительный рост отмечен в Баткенской области (61%), Жалал-Абадской (52%) и Иссык-Кульской (47%) областях.

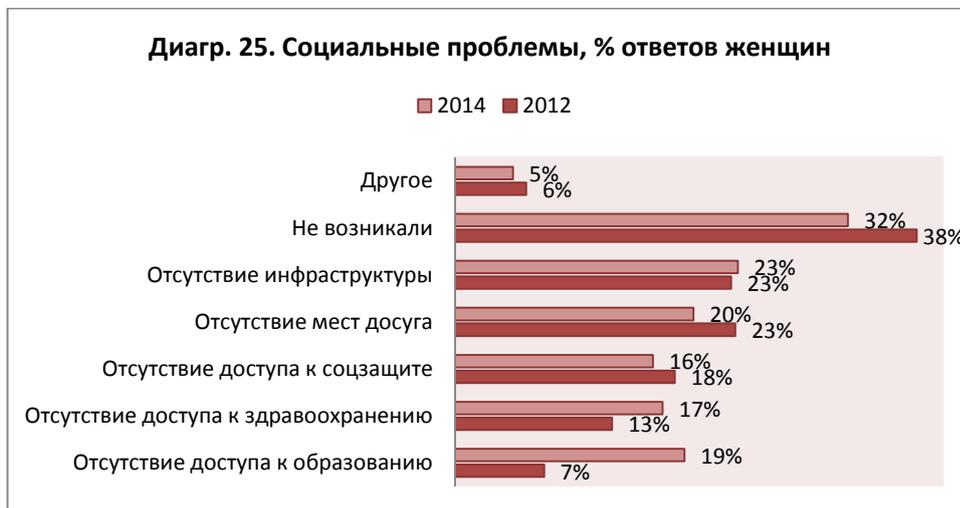


Членство молодежи в различных общественных организациях приведено на диаграмме.

- Возросло количество возникающих у женщин социальных проблем, решение которых зависит от ОМСУ: доля ответов «Не возникали никакие» снизилась с 38% в 2012 году до 32% в 2014 году.

Работа ОМСУ проявилась в снижении количества проблем с отсутствием мест досуга (с 23% до 20%) и с отсутствием доступа к соцзащите (с 18% до 16%).

Возросла доля таких ответов, как отсутствие доступа к здравоохранению (на 4 процентных пункта) и к образованию (на 12 процентных пунктов), что вполне может быть вызвано повышением информированности женщин о своих правах на эти услуги.



Молодежь, напротив, более критично оценивает социальную ситуацию в своем селе: количество молодых людей, которые сталкиваются с различными социальными проблемами, возросло с 58% в 2012 году до 62% в 2014 году.

Акцент в их оценках в большей степени смещен на проблемы с местами досуга и отсутствием инфраструктуры (рост доли этих ответов – по 6%). Возможно, это определяется повышением требований молодых людей к условиям проживания в своем селе.



- Основным механизмом решения социальных проблем для женщин по-прежнему является обращение к главе или представителю АО, хотя доля таких ответов к 2014 году снизилась с 76% до 73%. При этом повысилась доля таких ответов, как высказать проблему на бюджетных слушаниях или на сессии местных кенешей (в среднем на 4

процентных пункта). Доверие повысилось и к центральным органам власти: доля жителей, предпочитающих обращаться в центральные органы власти выросла с 15% до 22%.



Среди ответов молодежи по данному вопросу основную долю также занимает обращение к главе или представителю АО, при этом количество таких ответов возросло с 66% до 68%.

Аналогично ответам женщин, возросла доля и таких ответов, как «Высказать проблему на бюджетных слушаниях» и «... на сессии местных кенешей». Доверие к женским советам и центральным органам власти выросло более заметно, чем в ответах женщин: рост составил соответственно 5% и 19%.



При анализе данных результатов надо учитывать рост количества ответов «Другое», где респонденты указывали обращение к юристам. Кроме того, возможно, некоторая часть обращений к юристам «растворена» в варианте «обратиться к главе/представителю АО»,

т.к. население может воспринимать юриста, принимающего их в помещении АО, за сотрудника ОМСУ. Это подтверждается и данными из отчета по проекту¹, которые отражают положительную «динамику роста количества обращений/жалоб в государственные органы и органы МСУ составленных при содействии юристов проекта. Так за первые 5 месяцев начала проекта (с сентября по февраль) было оказано содействие составлению 278 обращений, что в среднем в месяц составляет 55 обращений».

- Ответы экспертов подтверждают такое распределение ответов о механизмах решения социальных проблем.

О частом обращении целевых групп в ОМСУ по вопросам решения социальных проблем заявили 70% экспертов. В 2012 году доля ответов «часто» составляла 60%. Т.е. количество обращений возросло на 10 процентных пунктов.

При этом **о содействии ОМСУ в решении социальных проблем** целевых групп в 2012 году заявляли 83%, а к 2014 доля таких ответов возросла до 100 %.

- Доля женщин, которые пытались решить возникшие социальные проблемы, повысились с 24% до 29%.

Отмечено значительное снижение доли жителей, которым не предлагала помощь в решении социальных проблем ни одна организация: в 2012 году 39% женщин ответили, что им никто не предлагал помощи. В 2014 году такая доля составила лишь 9%.

При этом были названы организации, предлагавшие помощь в решении социальных проблем. В 2014 году деятельность в социальном направлении улучшилась у целого ряда организаций, среди которых наиболее заметно выделяются женские советы (рост 24%), жамааты (рост – 27%), ОМСУ – рост 30%.

Повысилась роль в решении социальных проблем и у ТОСов, органов социальной защиты, НПО.



¹ Отчет по реализации проекта «Улучшение механизма обращений граждан по доступу к государственным и муниципальным услугам посредством предоставления правовой помощи населению 30 пилотных муниципалитетов», реализованному в рамках совместного проекта Европейского Союза (ЕС) и ООН «Продвижение добросовестного управления для достижения социальной справедливости». Июнь 2014 г.

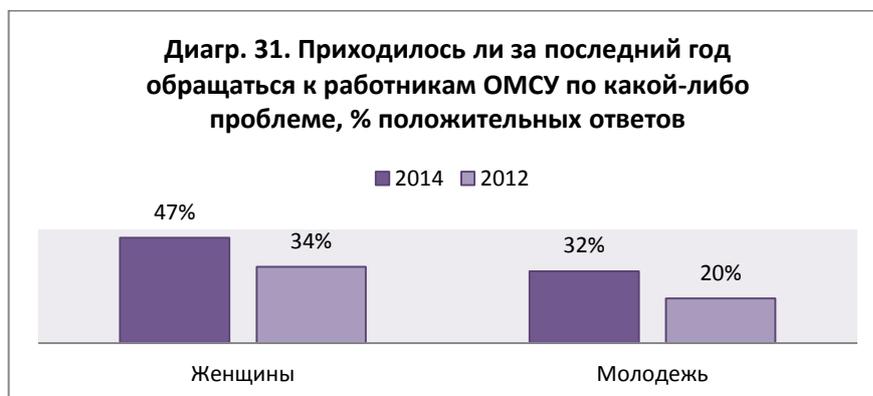
Доля молодежи, пытавшейся решить свои социальные проблемы, повысилась с 14% в 2012 году до 25% в 2014 году.

Количество молодых людей, которым никто не предлагал помощь в решении социальных проблем, резко снизилось с 31% до 14%. Однако все же количество молодежи, получающей помощь от различных организаций, меньше, чем количество получающих помощь женщины.

Среди организаций, предлагавших помощь молодым людям, наиболее заметны ОМСУ и женсоветы (рост составил по 20% для обеих организаций), а также ТОСы (рост – 19%).



- Количество обращений к работникам ОМСУ по различным проблемам возросло у женщин на 7 процентных пунктов (с 34% до 47%); среди молодежи отмечен более активный рост количества обращений: с 20% до 32%.



- Основным вопросом, с которым женщины обращались за последний год в ОМСУ, и в 2012 г., и в 2014 г. является социальная защита. При этом доля этого ответа возросла с 36% до 42% (диаграмма 32).

Возросла доля обращений по вопросам дошкольного образования (на 13 процентных пунктов). Заметен рост обращений по вопросам школьного образования и социокультурной работы.

Значительно меньше (на 11%) обращались по вопросам аренды, пользования или продажи муниципальных объектов. На 3-4% уменьшилось количество обращений по вопросам здравоохранения и муниципальной земли.

Также возросла доля варианта ответа «Другое», который включает такие вопросы, как административные услуги, водоснабжение, открытие бизнеса, освещение и доступ к информации.



Среди молодежи ответы распределились схожим образом с теми отличиями, что молодежь в меньшей степени заинтересована вопросами соцзащиты. Также, как и среди



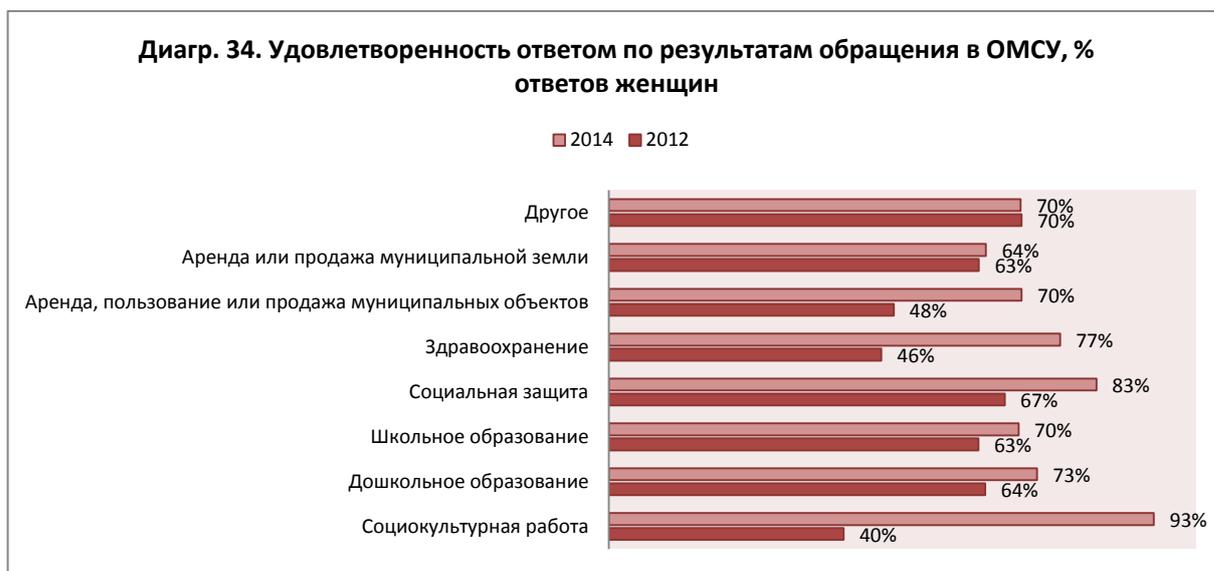
женщин, среди молодежи отмечено снижение количества обращений по вопросам муниципальной земли и объектов, здравоохранения. Обращения по вопросам дошкольного образования увеличились с 6% до 17%.

Наиболее заметен рост по варианту ответа «Другое»: молодые люди значительно расширили круг вопросов, по которым они обращались в

ОМСУ. Например, к таким вопросам была отнесена закупка матов для борьбы, строительство дорог и мостов, решение проблем с поливной и питьевой водой, открытие бизнеса. Эти ответы распределились так: более половины – вопросы водоснабжения, треть – административные услуги, 15% - доступ к информации.

- Качество предоставляемых на местном уровне услуг проявилось при ответе на вопрос о степени удовлетворения результатами обращений в ОМСУ. Доля положительных ответов («полностью удовлетворен» + «частично удовлетворен»), достаточно высокая и в 2012 году, значительно возросла к 2014 году.

В особенности женщины довольны результатом обращений по социокультурной работе (повышение на 53%) и по социальной защите (рост составил 16%).



Вопрос информационного обеспечения целевых групп, своевременности и полноты предоставляемых на запросы ответов обсуждался на фокус-групповых дискуссиях. И здесь проявились противоположные мнения по данному вопросу. С одной стороны, они сводятся к критике сотрудников ОМСУ в части неполного выполнения ими своих функций. С другой стороны поднялся вопрос о том, что при желании население может знать о своих правах и добиваться их на законном основании:

Таласская обл: у населения имеется информация о законе «Доступ к информации», и жители могут требовать предоставлять ответы своевременно. Имеется стенд о деятельности АА. Для информирования о каких либо мероприятиях, проведенных на территории АА, вывешиваются объявления, распространяются пригласительные, устно приглашаются. Все эти механизмы информирования проводятся через депутатов АК, сотрудников АА, МИГ, женсовет и другие.

Чуйская область: Вопрос по услугам по предоставлению информации на основании запроса, обнародованию информации о деятельности гос.органов и ОМСУ, обеспечение доступа к документам и материалам гос.органов и ОМСУ вызвал бурное обсуждение, так



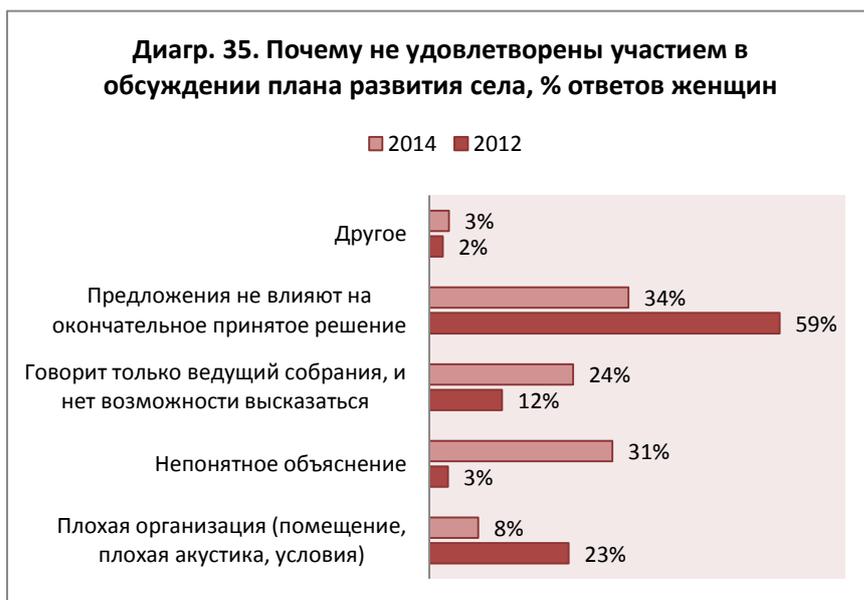
как представители общественных организаций говорили что запросы и письма рассматриваются месяцами, а решаются только тогда когда начинаешь требовать. На что представители А\Ө выразили несогласие, т.к. по их мнению, на все запросы и обеспечение доступа к

информации они реагируют адекватно и своевременно.

- Вовлеченность в обсуждение планов развития села среди женщин повысилась с 28% в 2012 году до 31% в 2014 году. Активность молодежи в данном вопросе выше: доля положительных ответов увеличилась с 45% в 2012 году до 55% в 2014 году.

Доля тех женщин, которые участвовали в обсуждениях и остались полностью удовлетворены результатами, повысилась с 54% до 75%.

Основными причинами неудовлетворенности в 2014 году являются неверие женщин в то,



что их предложения повлияют на окончательное решение (34% ответов) и непонятное объяснение (31%). Надо отметить, что не учет предложений женщин в окончательном решении в 2012 году являлся основной причиной неучастия для 59% женщин, что превышает показатель 2014 года на 25 процентных пунктов, и это отражает

повышение ответственности ОМСУ перед своими гражданами:

Диagr. 36. Почему не принимали участие в планах развития села, % ответов женщин



Как было отмечено выше, в 2014 году 69% женщин не принимали участие в обсуждениях планов развития их села.

Основной причиной этому и в 2012 г., и в 2014 г. служит незнание о проведении данного мероприятия (28% и 30% ответов соответственно).

Занятость женщины и незаинтересованность в этих вопросах в

2014 году стали более весомыми причинами неучастия (по 22% ответов), нежели неверие, что пожелания будут учтены в бюджете (21% ответов в 2012 году).

Незаинтересованность целевых групп проявляется и в том, что доля жителей, согласных принимать личное участие в общественных делах села в будущем (участвовать в собраниях, сходах, общественных советах, комиссиях и т.п.) снизилась с 81% в 2012 году до 71% в 2014 году.

Блок 3. Доступ и качество услуг

- Более половины целевых групп (51%) знают о своих правах на доступ и получение качественных государственных и муниципальных услуг.

Респондентов просили указать, какие источники информации о правах на получение качественных услуг им известны. Целью вопроса было выявить результаты работы ОМСУ и общественных организаций по повышению информированности и вовлеченности населения, проведенной с 2012 г. по 2014 г. В 2012 году такой вопрос респондентам не задавался.

Для женщин основными источниками информации об их правах являются ТОСы (65% ответов), ЦПУ (30%), ИРГДУ (31%) и 7% женщин указали юристов ЛАРК².

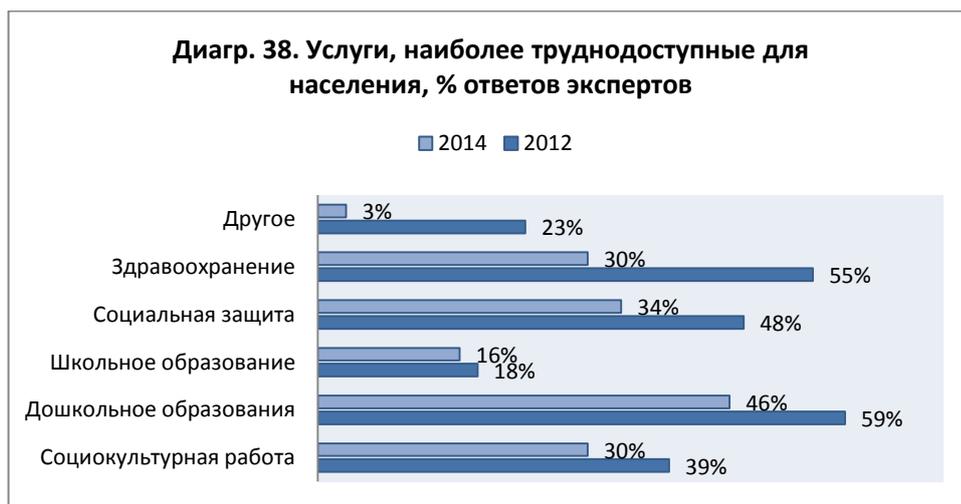
Для молодежи ТОС также является наиболее важным источником информации (51% ответов). Однако в отличие от женщин, молодые люди в качестве источников информации чаще называли МИГ (27% ответов) и юристов ЛАРК (16% ответов).



- По оценкам экспертов, наиболее труднодоступными для населения, как и 2012 году, являются услуги дошкольного образования (46% ответов), социальной защиты (34%), социокультурной работы и здравоохранения (по 30% ответов).

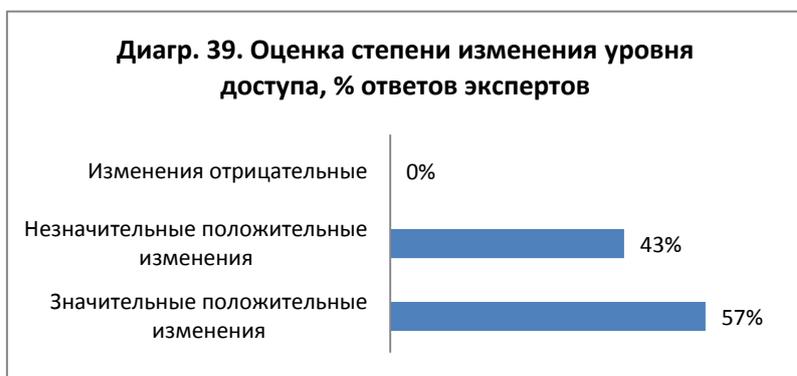
Однако доля этих ответов снизилась в сравнении с 2012 годом. Наиболее значительное снижение доли ответов «труднодоступно» отмечено в отношении услуг здравоохранения (на 25%), социальной защиты (на 14%), дошкольного образования (на 13%).

² Поскольку юристы ЛАРК работали на базе ОМСУ и ЦПУ, есть вероятность что их воспринимали как часть указанных учреждений.



• В 2014 году экспертов просили оценить изменения, произошедшие с 2012 г. по 2014 г. в уровне доступа целевых групп к государственным и муниципальным услугам. В

2012 году такой вопрос не задавался.



В результате 95% опрошенных в 30 АО экспертов отметили, что изменения в уровне доступа произошли.

57% из них отмечают значительные положительные изменения. 43% считают

произошедшие положительные изменения незначительными.

Отрицательные изменения не отметил ни один эксперт.

В числе факторов, изменивших уровень доступа целевых групп к государственным и муниципальным услугам, эксперты различных АО называют следующее:

- ✓ Создание сайтов в Интернете
- ✓ Создание ЦПУ и ТОСов, ИРГДУ и единого окна, молодежных центров и Айылдык денсоолук комитетов
- ✓ Доска объявлений, мультимедиа
- ✓ Активное обучение в проектах
- ✓ Проводится оценка потребностей, выявляются приоритеты
- ✓ За счет обучения лидеров сообщества
- ✓ ОМСУ стали работать открыто
- ✓ Люди начали понимать механизмы обращения в МСУ и процесс работы МСУ
- ✓ Население более информировано и активное, больше интересуется бюджетной информацией
- ✓ Открылся ЦПУ: бесплатно предоставляются юридические консультации, бесплатно оказывается консультационная помощь в получении паспорта и свидетельств о браке (Бакай-Ата)

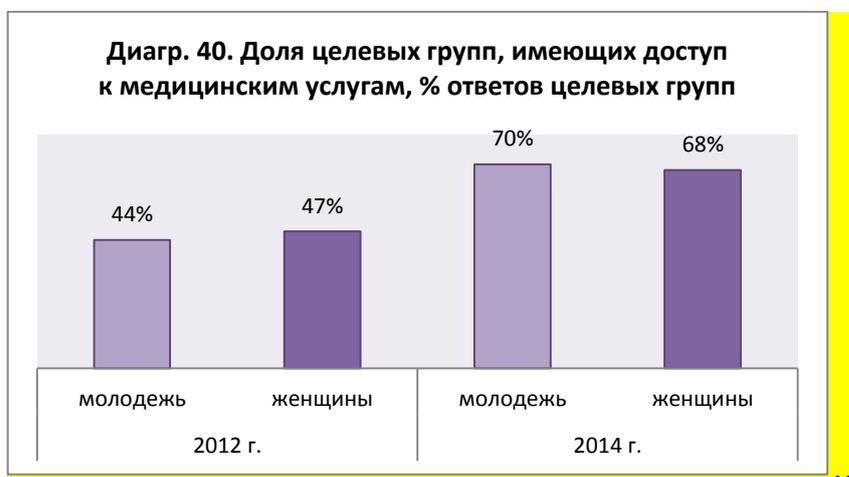
- ✓ Пилотный проект Айыл Окмоту, обмен опытом между органами ОМСУ
- ✓ По линии ПРООН, Ага Хан, ЮСАИД обеспечен доступ к информации через установление новых компьютеров (Ылай-таала)
- ✓ Получение разных справок, выдача документов. Открылся ЦПУ для получения информации о работе АО, о предоставляемых услугах. Открылся информационный центр ИРГДУ, улучшился доступ к Интернету (Бакай-Ата)
- ✓ Приобретение оргтехники, в ЦПУ предоставляют услуги юристы ЛАРК, открытие ЦПУ, созданы общинные мультимедиацентры
- ✓ Свою роль сыграли международные проекты.

3.1. Услуги медицинских учреждений

Доступ к медицинским услугам

• По результатам исследования 2012 года, проблема в доступности медицинских учреждений стояла достаточно остро, сами медицинские услуги были недоступны для менее половины местных жителей. В настоящем исследовании представителям целевых групп также предлагалось оценить уровень доступности им и их семьях ряда медицинских услуг.

В результате количество женщин и молодежи, имеющих доступ к медицинским учреждениям, возросло с 45% до 69%.



32% женщин и 44% молодежи не смогли оценить уровень доступа медицинских услуг, дав ответ «Затрудняюсь ответить».

С. Акман, Джалал-Абадская обл.: В нашем айыльном аймаке медицинские услуги всем доступны, в каждом селе открыты ФАП или ГСВ, но участковая больница находится на территории соседнего айыльного аймака, что не очень далеко, где, то 7-8 км, роддом тоже находится там.



Надо отметить, что доля неинформированных о доступности/наличии учреждений здравоохранения среди молодежи уменьшилась на 40%, среди женщин – на 28% (диаграмма 41).

Возможно, следствием повышения информированности стало и увеличение доли тех, кто заявил о недоступности услуг медицинских учреждений для них и их семей.

Количество женщин, давших ответ «Не доступно», увеличилось с 11% в 2012 г. до 27% в 2014 году;

Доля аналогичных ответов молодых людей возросла с 9% до 25% к 2014 году.

Однако количество экспертов (диаграмма 38), заявивших о труднодоступности услуг здравоохранения, снизилось с 55% в 2012 году до 30% в 2014 году. При ответах на вопрос о доступе к медицинским услугам эксперты имели в виду значительный объем работ проектов и общественных организаций по обеспечению доступа целевых групп к этим услугам, выполненный за последние два года. И этот факт вполне соответствует названным целевыми группами причинами недоступности медицинских услуг (диаграмма 42).

- Участники опроса назвали причины недоступности медицинских услуг. За период с 2012 года несколько снизилась доля таких ответов, как отсутствие необходимого медучреждения в АО (с 36% до 31%).

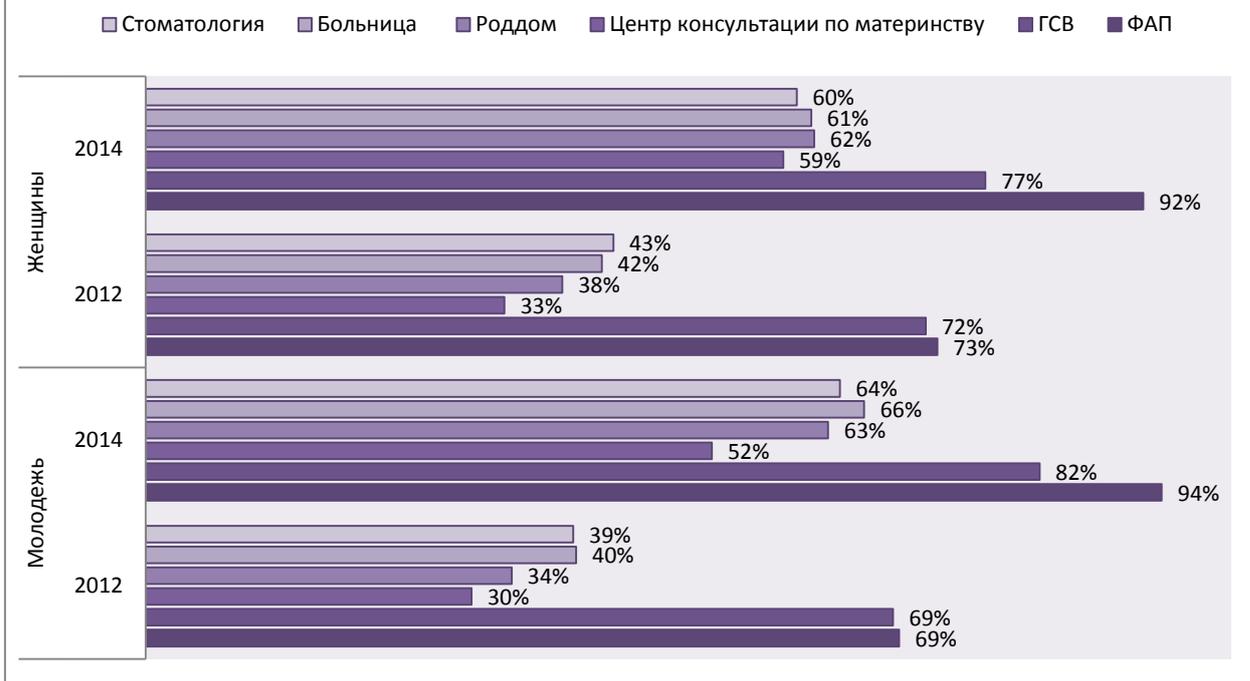
Вместо этого увеличилось количество таких причин, как нехватка квалифицированных специалистов (с 27% до 29%), невозможность оплаты по финансовым причинам, а также неудовлетворительное материально-техническое состояние медучреждения.

Диагр. 42. Причины недоступности или малодоступности медицинских услуг, % ответов респондентов



• По ответам тех участников опроса, кто не заявил о недоступности услуг медицинских учреждений, положительные оценки доступа к медицинским услугам увеличились более чем на 20% пунктов, т.е. с 48,5% в 2012 г. до 69% в 2014 г.

Диагр. 43. Уровень доступа к медицинским услугам, % положительных ответов респондентов



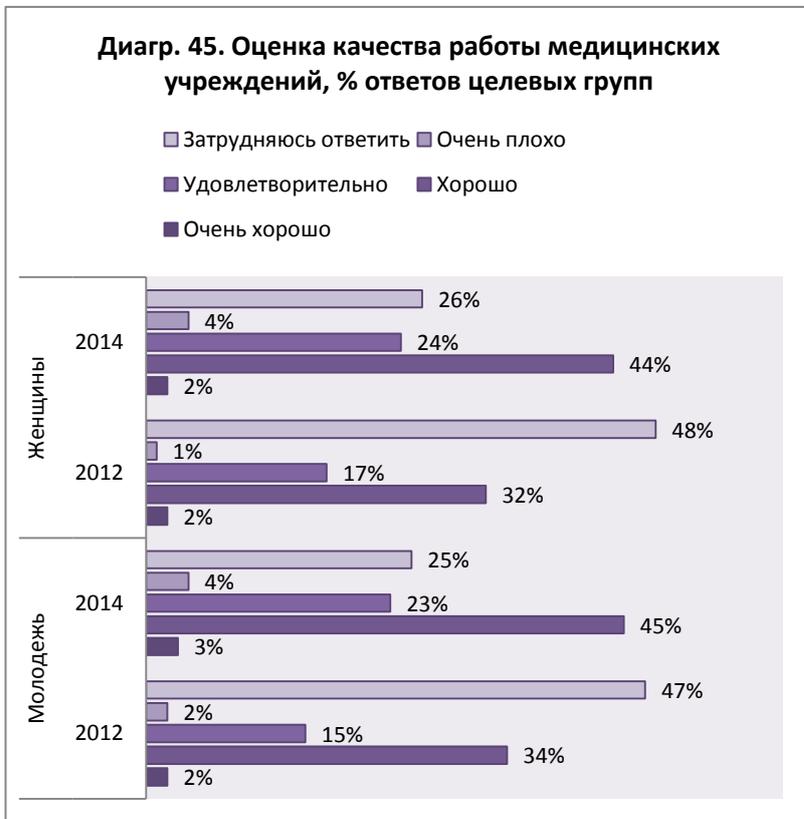
Уровень доступа молодежи к услугам ФАП увеличился на 24%, ГСВ – на 13%, центра консультации по материнству – на 22%, роддомов – на 29%, больниц – на 27%, доступ к стоматологии увеличился на 25%.

По оценкам женщин, доступ к ФАП увеличился на 19%, к ГСВ – на 5%, к центру консультации по материнству – на 26%, к услугам роддомов – на 23%, к больницам и стоматологии – на 19% и 17% соответственно.

Положительные изменения в оценках целевыми группами доступа к медицинским услугам, произошедшие в период с 2012 г. по 2014 г., приведены на диаграмме 44:



Оценка качества медицинских услуг



Суммарные положительные оценки (хорошо + очень хорошо) качества работы медицинских учреждений со стороны женщин увеличились с 34% в 2012 году до 46% в 2014 году. Доля таких ответов со стороны молодежи в 2012 году составляла 36%, а к 2014 году она возросла до 48%. Улучшение показателя для обеих групп составило 12 процентных пунктов.

Количество женщин и молодежи, затруднившихся оценить качество медицинских услуг, снизилось на 22 процентных пункта.



Детей также просили ответить на вопрос о качестве услуг. В 2012 году такой вопрос детям не задавался.

Дети дали в сумме более высокие оценки: доля ответов «хорошо» составила 57%, удовлетворительных оценок – 32%. Сравнение с результатами опроса 2012 года невозможно,

т.к. на предыдущем этапе исследования вопрос о качестве услуг детям не задавался.

3.2. Услуги дошкольного и школьного образования

Доступ к услугам образования

- Результаты исследования 2012 года показали, что на тот момент в 69,7% охваченных опросом айылных округах имелись начальные школы. Но, больше всего (94,3%) участников опроса указали на присутствие в каждом селе средних школ. Ситуация же с дошкольными учреждениями была такова, что почти каждый АО испытывал проблему, прежде всего, в дошкольных учреждениях.

В настоящем исследовании (2014 г.) респондентам предложили оценить уровень доступа их и их семей к услугам образования. В результате 42% представителей целевых групп затруднились ответить на данный вопрос.

Повысился, хотя и незначительно, уровень доступа целевых групп к услугам средней школы.

В то же время резко возросла доля жителей, считающих недоступными услуги гимназии/лицея (с 6% до 40%) и детских садиков (с 12% до 44%). При анализе такого результата надо иметь в виду, что за период с 2012 года открылось значительное количество детских садов, однако в условиях повышения рождаемости в КР мест в этих заведениях всем нуждающимся не хватает.



По оценкам детей доступ к школьному образованию остался на прежнем высоком уровне: доля детей, посещающих школу, составляет и в 2012, и в 2014 году 99%.

Аккыз – соцработник А/О Ылай-Талаа Каракулжинского района:

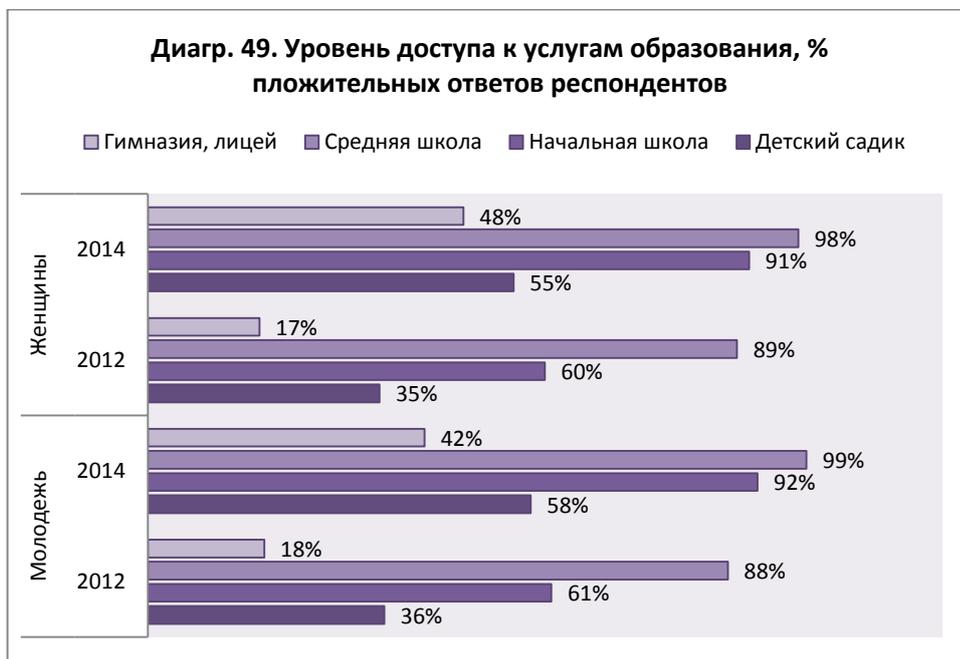
«У нас в селе имеются школа, детский садик, но не хватает мест всем детям. Во-первых, почти в каждой семье 3-4 ребёнка, рождаемость высокая, а во-вторых, не хватает профессиональных кадров, у молодежи нет мотивов работать в школах, садах»

- На диаграмме приведена динамика причин недоступности или малодоступности услуг образования населению. На 5% возросла доля ответов «Отсутствие данного учреждения по месту жительства». Хотя существующие в селе учреждения образования за прошедший период с 2012 года не могли перестать функционировать или «исчезнуть» в таком значительном количестве.

Неудовлетворительное материально-техническое состояние школ и низкое материальное положение семей не являются основной причиной недоступности образовательных услуг, при этом доля таких ответов даже снизилась в сравнении с 2012 годом. Снижение каждого из показателей составило по 3%



- По ответам тех участников опроса, кто не заявил о недоступности услуг образовательных учреждений, суммарные оценки полного или частичного доступа к услугам образования *увеличились на 23 процентных пункта, т.е. с 50% до 73%*.

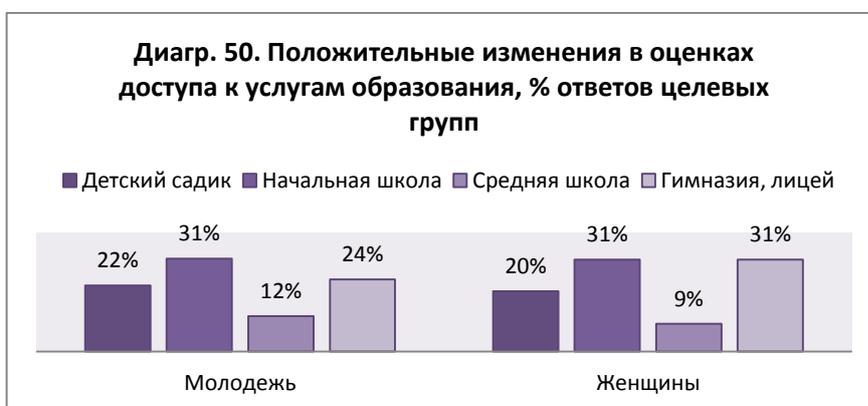


Положительная динамика оценок уровня доступа к образовательным услугам приведена на диаграмме 50.

Соотношение темпов роста по обеим группам респондентов схожее: наибольший рост отмечен в отношении начальной школы, а также гимназии/лицея.

По ответам молодежи доступ к детским садам увеличился на 22%, к начальной школе – на 31%, к средней школе – на 12%, к гимназии/лицею – на 24%.

По мнению женщин доступ к детским садам вырос на 20%, к начальной школе – на 31%, к средней школе – на 9%, доступ к гимназии/лицею вырос на 31%.



Оценка качества дошкольного и школьного образования

• Средние оценки целевых групп качества услуг учреждений образования в целом (дошкольного и школьного) приведены на диаграмме и отражают общее улучшение ситуации.

Доли оценок «очень хорошо» остались на прежнем уровне, но хорошие оценки увеличились для обеих групп респондентов на 11 – 12%.

Доля удовлетворительных оценок со стороны молодежи увеличились на 8%, со стороны женщин – на 7%.

Отмечено повышение доли отрицательных оценок в среднем на 2-3%.

Доля тех, кто затруднился ответить на данный вопрос, снизилась и для молодежи, и для женщин на 22%.

О качестве услуг учреждений школьного и дошкольного образования – участники ФГ:

С. Михайловка, Иссык-Кульская обл.:

«В прошлом году у нас отремонтировали садик за счет грантовых средств из демонстрационного фонда. Смогли частично решить вопрос с питанием, кое-какие средства были выделены из местного бюджета, и население очень довольно оказанием услуг дошкольной подготовки».

- В 2014 году опрошенные дети дали оценку качества работы учреждений дошкольного и школьного образования (в 2012 году это вопрос детям не задавался).



Очень хорошие и хорошие оценки школьному образованию дали в сумме 75% опрошенных детей.

Дошкольное образование положительно оценили в сумме (хорошо + очень хорошо) 49% детей.

9% детей дали очень плохие оценки учреждениям дошкольного

образования; затруднились дать какую-либо оценку детским садам 18% детей. При оценке этих результатов надо учитывать, что опросом были охвачены дети школьного возраста, что может быть причиной затруднения в ответах относительно садиков.

- Далее школьникам предложили оценить отдельные направления оказываемых школой услуг.



По результатам, доля неотапливаемых зимой школ осталась на прежнем уровне (3% ответов). Количество школ, в которых прохладно, но терпимо для детей, сократилось на 10 процентных пунктов.

Количество *школ, в которых зимой тепло*, возросло с 73% в 2012 году до 84% к 2014 году.

Количество школ, *не обеспеченных водой*, снизилось с 10 до 8%.

Меньше стало школ с холодной водой только во дворе (45% в 2014 году в сравнении с 53% в 2012 году).

При этом возросла доля тех школ, в которых имеется и холодная, и горячая вода в здании школы: с 3% до 15%.

Доля школ, обеспеченных только холодной водой в здании школы, осталась практически на прежнем уровне (32% - 34%).



Доля школ, обеспеченных только холодной водой в здании школы, осталась практически на прежнем уровне (32% - 34%).

Количество школ с функционирующими *буфетом или столовой* возросло. Доля соответствующих ответов детей в 2012 году составляла 82%; к 2014 году доля положительных ответов составила 94%.



Обеспечение школ преподавательским составом также улучшилось.

Доля школ, в которых *никогда не происходит срывов уроков*, увеличилась с 26% до 53%.

Основной причиной срывов занятий в школах, как и в 2012 году, является болезнь учителей.

Доля школ, полностью *обеспеченных преподавателями*, значительно выросла: количество ответов «В школе хватает учителей» в 2012 году составляло 79%, а к 2014 году такие ответы составили уже 90%.

Доля школ, в которых проводятся *все необходимые предметы*, возросла с 84% до 92%.

Доля школ, обеспеченных всеми необходимыми *школьными учебниками*, по оценкам детей увеличилась с 45% до 68%.

Доля школ с *работающим медпунктом* увеличилась с 18% до 40%. При этом в 2014 году 93% школьников получают *необходимые прививки*. В 2012 году этот показатель составлял 87%.



Проблема неполной доступности перечисленных выше государственных и медицинских услуг для целевых групп, отраженная в результатах опроса, подтверждается и обсуждениями с представителями ОМСУ, целевых групп, участниками международных проектов.

Участники фокус-групповых дискуссий говорили о своих достижениях и проблемах, связанных с медицинскими и образовательными услугами:

Представитель села Акман, Жалал-Абадская обл.: В нашем айыльном аймаке медицинские услуги всем доступны, в каждом селе есть ФАП, или ГСВ, но участковая больница находится на территории соседнего айыльного аймака

Общеобразовательные школы хорошо работают, во всех селах имеются средние школы.

По всему айыльному аймаку всего один детский садик работает, и, по мнению наших жителей, сейчас проблема номер один - это дошкольное воспитание детей.

С. Кызыл-Туу Жалал-Абадская обл.: Наш муниципалитет состоит из 23 сел, не можем сказать что, во всех селах медицинские учреждения доступны. Потому что многие села

расположены в отдаленных территориях, естественно есть проблемы доступа к первичным медицинским услугам. Например: село Алчалуу отдаленное село, где проживают около 70 домохозяйств. Там по проекту АРИС был построен ФАП, но до сих пор не обеспечен медицинским персоналом.

С. Могол Жалал-Абадская обл.: Наш айылыный аймак отдаленный, но в какой то степени, центральный регион на территории района. Поэтому у нас есть участковая больница, ГСВ, роддом, стоматология. Конечно, доступ к этим услугам имеют все жители.

С Михайловка, Иссык-Кульская обл.: наше местное медицинское учреждение ввиду ограниченности компетенции не может оказывать многие медицинские услуги, даже приобретать медикаменты нам приходится ездить в городские аптеки.

Баткенская область: Наше село Боз находится вдалеке от центра АО. И у нас нет ни садика, ни ФАПа, не говоря уже про другое. Хорошо был проект ПРООН и теперь у нас будет садик.

Специалист А/О Кенеш Ноокатского района Ошской обл.: В принципе большинство услуг, перечисленные вами, доступны. Но здесь есть проблемы кадрового вопроса и расстояния расположения их между селами. Не во всех селах есть стоматологические кабинеты, если даже есть, то они частные. Есть проблемы детского садика. По вопросам информационных услуг, то есть проблема инертности населения участия в открытых заседаниях ОМСУ.

Кара-Суйский р-н Ошской обл.: По поводу выделения земельного участка, получения сертификатов, получения земельных наделов обращаются очень часто. По поводу регистрации МСП обращаются только для получения информации. Очень часто оказываем административные услуги (выдача свидетельства о рождении, регистрации брака, выдача разрешение на строительство и т.п.).

Село Верхний-Орок, Чуйская обл.: в роддом, больницу и туб.диспансер приходится ездить в районный центр который находится в 25 километрах от села, ездить с пересадкой. В селе нет даже стоматолога и лаборатории, для того чтоб сдать анализы жителям приходится ездить в город, особенно трудно с детьми. В селе нет детского сада, существовал частный, но его закрывают из-за того, что дом продают.

3.3. Обеспечение питьевой и поливной водой

• За период с 2012 года несколько изменилась ситуация с обеспечением питьевой водой: повысилась доля респондентов, заявивших о собственной системе водоснабжения (с 2% до 9%). Снизилось (с 28% до 23%) количество представителей населения, пользующихся в качестве основного источника питьевой воды речкой или арыком. Доля централизованного водоснабжения осталось практически на прежнем уровне.



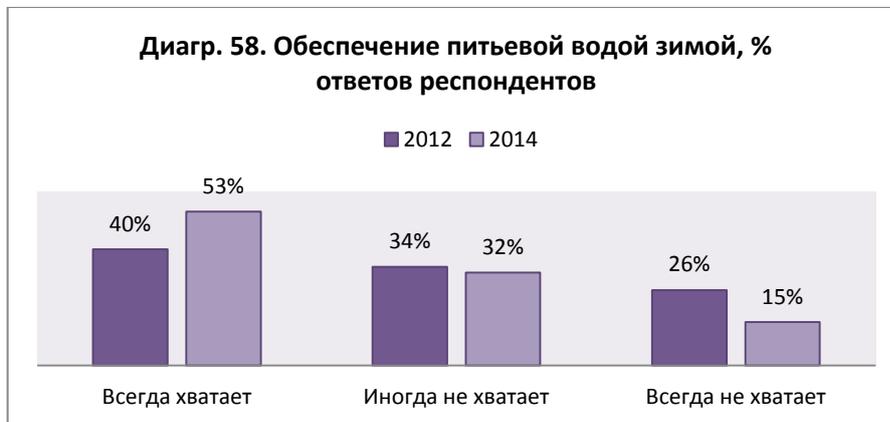
Джалал-Абадская обл.:

В АА Могол в 2013 году при поддержке демонстрационного фонда проекта по реконструкции водопроводной линии в селе Ооган-Талаа в результате чего в настоящее время 100% населения большого села обеспечены питьевой водой

• В среднем на 6-8% снизилось количество жителей, неудовлетворенных качеством питьевой воды. Доля положительных оценок качества питьевой воды (в целом удовлетворен + удовлетворен частично) возросла на 8 процентных пунктов среди женщин (с 70% в 2012 году до 78% в 2014 году). Среди молодежи этот суммарный показатель увеличился с 72% в 2012 году до 80% в 2014 году.



- Обеспечение питьевой водой в зимнее время года улучшилось: доля ответов респондентов «Всегда хватает воды» повысилось на 13 процентных пунктов. Количество тех, кому иногда не хватает питьевой воды зимой, снизилось на 2%. Однако более значительное снижение отмечено для отрицательных ответов «Всегда не хватает»: их доля уменьшилась с 26% в 2012 году до 15% в 2014 году.



Оценка обеспечения питьевой водой летом изменилась примерно в тех пропорциях с той разницей, что количество положительных ответов «Всегда хватает воды» возросло лишь на 7 процентных пунктов. Доля тех, кому всегда не хватает питьевой воды летом, уменьшилась с 27% в 2012 году до 22% в 2014 году.



- Доля тех, кому совсем не хватает поливной воды, снизилась среди женщин на 6%, среди молодежи – на 5%.



Количество респондентов с полным доступом к поливной воде уменьшилось на 4 процентных пункта среди женщин, на 12% среди молодежи.

В то же время выросло количество людей, у которых имеется, хотя и не полный, доступ к поливной воде. Если в 2012 году таких ответов было 38% среди обеих групп респондентов, то к 2014 году эта доля выросла на 12 процентных пунктов среди женщин, на 18% среди молодежи.



- В 2014 году детям также предложили оценить качество обеспечения питьевой и поливной водой. В 2012 году данный вопрос детям не задавали.



Преобладают положительные оценки (хорошо + очень хорошо): их доля составляет 55% для питьевой воды и 43% для поливной.

Очень плохие оценки дали 15% детей в отношении питьевой воды, 17% - в отношении поливной воды.

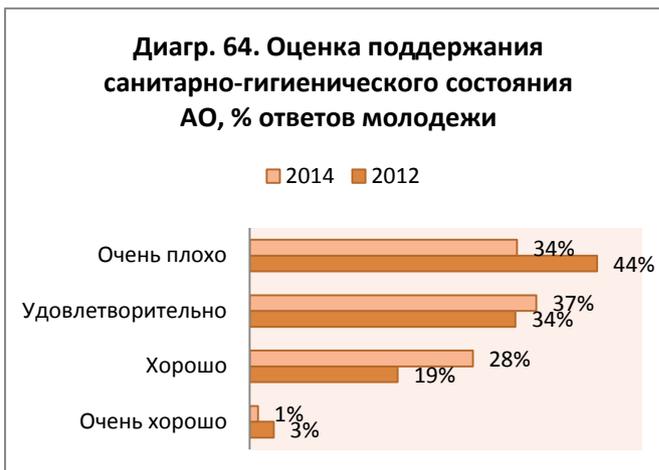
3.4. Санитарно-гигиеническое состояние

- С 2012 года улучшилась оценка санитарно-гигиенического состояния АО. Доля отрицательных ответов женщин (ответ «Плохо») снизилась с 44% до 40%. Среди молодежи отрицательные ответы дали на 10% меньше респондентов.



Однако обе группы респондентов повысили долю положительных оценок («Хорошо» + «Очень хорошо»): молодые люди – на 7 процентных пунктов, женщины – на 12 процентных пунктов.

В отношении ответа «Удовлетворительно» мнения женщин и молодежи расходятся. Так, если доля таких ответов со стороны женщин снизилась (с 37% до 30%), то со стороны молодых людей удовлетворительная оценка возросла с 34% до 37%.

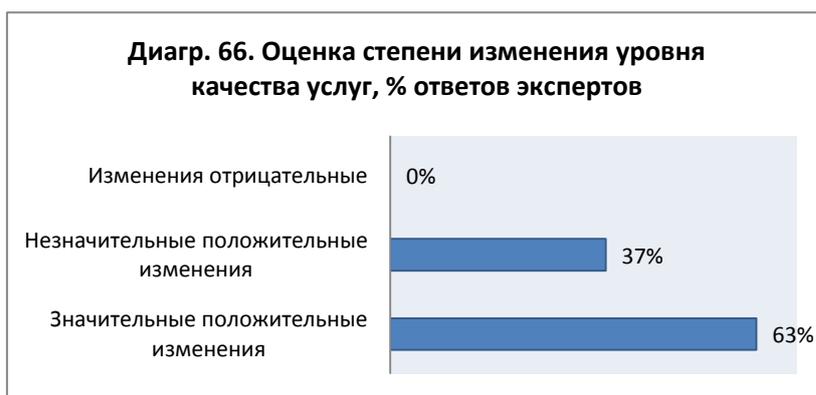


Дети также дали по большей части удовлетворительные оценки (35% ответов).

Хороших оценок – 31%, что вполне соответствует мнению женщин и молодежи.

3.5. Оценка качества остальных услуг

- В 2014 году экспертов просили оценить изменения в качестве услуг, произошедшие в период с 2012 г. по 2014 г.



В результате 96% опрошенных экспертов заявили, что такие изменения произошли. При этом по оценкам 63% из них произошли значительные положительные изменения.

37% считают произошедшие за два года положительные

изменения незначительными.

Ни один из экспертов не считает произошедшие изменения отрицательными.

В качестве факторов положительных изменений в уровне качества услуг, предоставляемых целевым группам на местном уровне, эксперты назвали:

- В сессии айильных кенешей на 2014г. 6 раз проводились прозрачные обсуждения по бюджету, где присутствовали заинтересованные жители айыла. Проведен открытый аукцион по распределению угодий ФПС (Кыштут)
- Сотрудники МСУ прошли немало семинаров на эту тему. Государство стало уделять много внимания качеству предоставляемых услуг
- В айыльном аймаке Дара отремонтирована центральная дорога, созданы условия в детских садах и образовательных школах
- В АА, прилегающих к городам, организован вывоз мусора
- Власть часто встречается с местным населением и принимает решения по поводу возникших проблем
- Люди часто приходят за консультацией. Помогают в этом созданные в сельских муниципалитетах ЦПУ
- Население вносит свои предложения на бюджетных слушаниях и к их предложениям прислушиваются (Баетов)
- Население стало более требовательным к качеству предоставляемых услуг после многочисленных тренингов
- Осуществлены некоторые проекты при содействии международных проектов. Сделан капитальный ремонт детского садика в селе Чек, закуплен компьютер для начальной школы Жаны-Жер, построены охранный, котельная в школе с. Чек и т.д. (Дара)
- Открытие ЦПУ, работа юристов ЛАРК, приобретение оргтехники, компьютеров, открытие мультимедийного центра, общинного мультимедийного центра, электронной библиотеки (Кара-Суу)
- Отчеты АО перед населением, депутатами АК
- Очень эффективно работает центр предоставления услуг. Население стало активным, часто участвуют в бюджетных слушаниях (Ырыс)
- Поднятие уровня вовлеченности населения в управленческий процесс через мероприятия международных проектов.
- Построен ФАП, провели водопроводные линии
- Работает информационно-обслуживающий центр. Скоро открывается электронная библиотека. Улучшилось качество оказываемых услуг. Населению оказываются удобные, качественные услуги. (Кызыл-Туу)
- Участие АО в качестве пилотных в проектах «Добросовестное управление»
- Хорошо действует принцип единого окна, открылись ЦПУ, ММЦ, ИРГДУ (Кулатов)

О качестве услуг – участники ФГ:

Ответственный секретарь А/О Каракулжа Каракулжинского района:

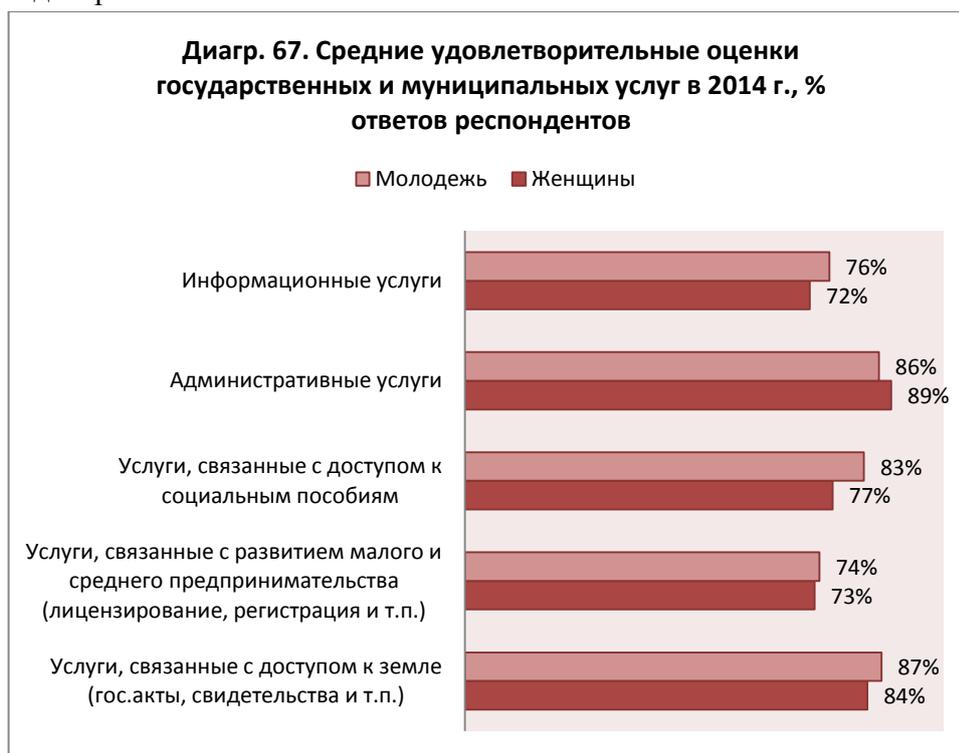
По предоставлению информации на основании запроса, обеспечения доступа к документам и материалам госорганов и ОМСУ, обеспечения доступа к открытым заседаниям госорганов и ОМСУ в нашем а/о проблем нет. Сельские жители приходят к нам и мы им предоставляем информацию, но, к сожалению, только активисты участвуют в открытых заседаниях ОМСУ по тем или иным проблемам.

В 2014 году респондентов просили оценить уровень качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на местном уровне (диаграммы 67 - 69). В 2012 году такой вопрос не задавался.

Доля удовлетворительных оценок государственных и муниципальных услуг со стороны самих целевых групп составляет в среднем:

- для женщин 79%
- для молодежи 81%.

Распределение удовлетворительных оценок молодежи и женщин по отдельным услугам приведено на диаграмме 67:



• Детальный анализ ответов целевых групп показал, что качество услуг, оказываемых им на местном уровне, имеет очень незначительную долю отрицательных оценок. В наибольшей степени преобладают высокие оценки для административных услуг (более 50% ответов) и для услуг, связанных с доступом к земле (почти 42% ответов).

Качество информационных услуг удовлетворяет 43% женщин; качество услуг по доступу к социальным пособиям и к земле удовлетворяет по 40% женщин соответственно.

Чуть меньшую долю положительных оценок получили услуги, связанные с развитием предпринимательства. Однако здесь надо отметить, что среди респондентов значительная часть не сталкивалась с информационными услугами, с услугами по доступу к социальным пособиям, а также с услугами, связанными с развитием малого и среднего предпринимательства. Соответственно дать оценки эти респонденты затруднились.



О качестве информационный услуг – участники ФГ:

Специалист А/О Кулатов Ноокатского района Ошской обл.:

«Относительно информационных услуг – у нас имеется радиоузел (пока работает на 70-80%) и через него информируем всех жителей обо всех новостях. Имеются рекламные доски у а/о и на остановках, где вывешиваем нужную людям информацию»

Ответы молодежи на вопрос о качестве услуг, оказываемых населению на местном уровне, имеют схожее распределение. Хотя эта группа респондентов больше склонна к положительным оценкам, чем к удовлетворительным. Это относится к административным услугам, к услугам, связанным с доступом к социальным пособиям, с доступом к земле, а также к информационным услугам.



- В случае неудовлетворенности качеством услуг или предоставляемой информации почти треть женщин предпочитает никуда не жаловаться.

Остальная, более активная часть женщин, почти в половине случаев обращается в ОМСУ (48%), в ТОСы - 26%. В 12 процентов случаев были обращения в женсоветы.

Необходимо отметить, что на долю в 48% обращений в ОМСУ в том числе повлияли обращения граждан через выставленные в сельских муниципалитетах специальные ящики для сбора жалоб и обращений, а также через юристов ЛАРК, непосредственно оказывавшие правовую консультацию гражданам в ЦПУ при ОМСУ.

При опросе юристы ЛАРК не были выделены как отдельная опция, ввиду этого целевые группы в качестве инстанции могли путать между собой ОМСУ и юристов, работающих в помещении АО.

В исследованных АО с 2012 года проводились значительные объемы работ по предоставлению правовой помощи, направленных на улучшение механизма обращений граждан по доступу к государственным и муниципальным услугам. *«...юристами проекта оказывалась выездная правовая помощь в виде устных, письменных консультаций, а так же наставничество для лиц принимающих решения (руководители и работники органов местного самоуправления)»*³. В рамках проекта было предоставлено 2 535 единиц правовой помощи, в результате 2675 человек получили правовую помощь. Было оказано содействие в составлении 631 обращения/жалобы в соответствующие уполномоченные органы, из которых 342 полностью удовлетворены, 277 обращений находится в процессе рассмотрения (либо неизвестны результаты) и только 12 обращений оказались не удовлетворены. К региональным представителям Омбудсмана было составлено 55 жалоб-обращений.

Об этом говорит и участник фокус-группы:

Таласская обл.:

«В Бакай-Атинском АА открыт Центр предоставления услуг, где все население могут получить необходимые им документы. В ЦПУ работает юрист, который предоставляет юридическую консультацию бесплатно всем жителям АА.

- В 2014 году респондентов просили ответить на вопрос: «Если Вы обращались в органы государственной власти и органы местного самоуправления с рекомендациями,

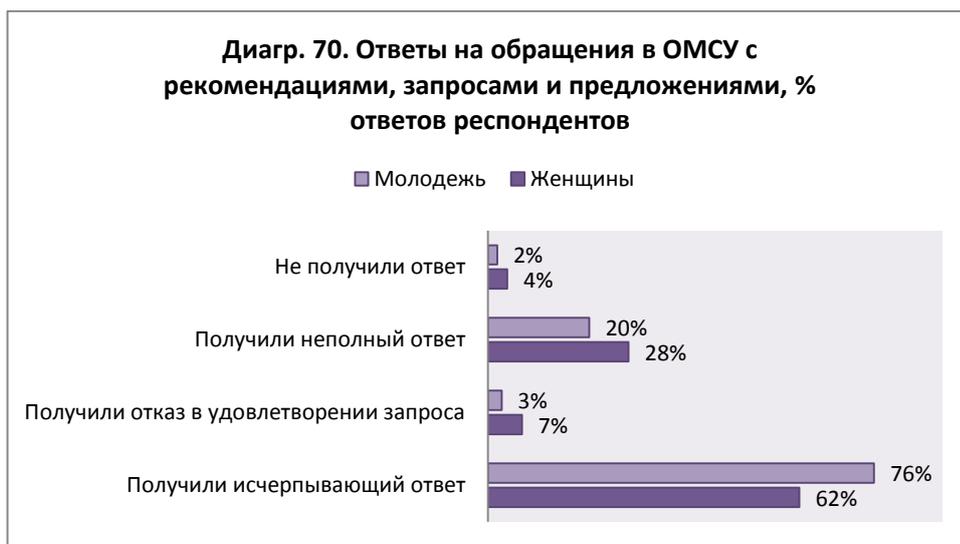
³ Отчет по реализации проекта «Улучшение механизма обращений граждан по доступу к государственным и муниципальным услугам посредством предоставления правовой помощи населению 30 пилотных муниципалитетов», реализованному в рамках совместного проекта Европейского Союза (ЕС) и ООН «Продвижение добросовестного управления для достижения социальной справедливости». Июнь 2014 г.

запросами, предложениями, то какие ответы вы получили?». В 2012 г. такой вопрос респондентам не задавался.

Подавляющее большинство обратившихся (76% молодежи и 62% женщин) получили на обращение в МСУ исчерпывающие ответы.

Менее трети обеих групп респондентов получили неполный ответ. И лишь 2-7% получили отказ либо вообще не получили ответа.

Результат показывает, что **более 90% обращений** со стороны целевых групп **получают отклик со стороны ОМСУ**.



Заключение

Совместный Проект ЕС-ООН «Продвижение добросовестного управления для достижения социальной справедливости», реализуемый четырьмя агентствами ООН – ПРООН, ООН Женщины, ЮНИСЕФ и ЮНЕСКО при со-финансировании ЕС, начал свою работу в октябре 2011 года.

В 2012 году был реализован ряд базовых исследований, результаты которых выявили низкую осведомленность и информированность населения сел по вопросам своих прав и о деятельности МСУ. Были выявлены проблемы в области предоставления социальных услуг, в вопросах исполнения НПА, определяющих доступ населения к деятельности ОМСУ. Были выявлены наиболее востребованные и труднодоступные услуги в сельской местности, а также специфические проблемы в предоставлении той или иной услуги.

Рекомендации, разработанные на основе выявленных на первых этапах проблем, легли в основу работы по поддержке органов местного самоуправления, представителей местных властей в улучшении качества оказываемых услуг на местном уровне, расширении доступа уязвимых групп населения к услугам, во внедрении новых механизмов и технологий в управленческие процессы с целью повышения их эффективности.

Альянсом проведено заключительное исследование для определения изменений в 30 целевых муниципалитетах в области предоставления государственных и муниципальных услуг, в частности по оценке изменений по улучшению доступа и качества услуг.

Результаты заключительного исследования отразили произошедшие за период с 2012 года по 2014 год положительные изменения по ряду основных показателей вовлеченности целевых групп в общественную жизнь, их доступа и качества предоставляемых на местном уровне услуг:

- Вовлеченность целевых групп в процессы принятия решений на местном уровне и в общественную жизнь села в среднем возросла на 14 процентных пунктов (с 49% в 2012 г. до 63% в 2014 г.).
- Количество собственных положительных оценок уровня вовлеченности со стороны самих целевых групп – 78%.
- Количество женщин, вовлеченных в деятельность общественных организаций, повысилось на 68%, молодежи - на 105%
- Доступ целевых групп к услугам увеличился на 23%.
- С 2012 года количество представителей целевых групп, имеющих доступ к медицинским услугам, повысилось на 24 процентных пункта. Количество заявивших о наличии доступа к услугам образования (дошкольного и школьного) повысилось на 32 процентных пункта, к питьевой воде – на 12 процентных пунктов, к поливной воде – на 9 процентных пунктов.
- Улучшилось качество услуг, предоставляемых целевым группам на местном уровне. Удовлетворенность качеством услуг повысилась на 18%.
- Улучшилось обеспечение питьевой водой и в зимнее, и в летнее время года.
- Значительно улучшились условия обучения школьников: возросло количество школ, обеспеченных необходимым преподавательским составом, буфетом или столовой, чистой питьевой водой, теплым туалетом, с регулярно работающим медпунктом.