



**МНЕНИЯ ГРАЖДАН О ПРОЗРАЧНОСТИ
МЕСТНОГО И ГОСУДАРСТВЕННОГО
БЮДЖЕТОВ КР**

БИШКЕК 2009

Введение

Альянс «За прозрачный бюджет» публикует данное исследование с целью информирования правительства и гражданского общества о мнении населения относительно государственного и местного бюджета; о заинтересованности граждан бюджетом, а также об оценке гражданами КР качества государственных услуг.

Члены Альянса - Общественные объединения КР, лидеры местных сообществ и социально активные граждане получают возможность сопоставить полученную информацию с результатами работы своих организаций, разработать новые планы по повышению прозрачности бюджетного процесса на всех уровнях.

Полученные данные исследования Бюджетного процесса Кыргызстана 2009 года продолжают практику системных исследований, заложенную проектом DFID в 2007г., когда были проведены и представлены заинтересованной общественности аналитические Отчеты «Маркетинг-сервис Бюро» о результатах двух опросов.

Альянс «За прозрачный бюджет» провел опрос с двумя различными целевыми группами.

1. Городское население в городах Бишкек (213 респондентов), Ош (54 респондента), Джалалабад (51 респондент), Талас (9 респондентов), Балыкчы (28 респондетов), Нарын (10 анкет), Узген (18 респондентов) и Карабалта (37 респондентов), где вопросы сосредоточились на национальном государственном бюджете.

2. Сельские граждане в Джалалабадской области (159 респондентов), Ошской области (236 респондентов), Чуйской области (152 респондента), Баткенской области (93 респондента), Таласской (38 респондентов), Иссыккульской области (70 респондентов) и Нарынской области (47 респондентов), где несколько вопросов были нацелены также и на бюджет местного органа власти (Айыл-окмоту).

Всего было опрошено 1199 респондентов, из них городских жителей 444, жителей сел 755.

Необходимо отметить, что в данном исследовании было опрошено население Чуйской и Иссыккульской областей.

Опрос проводился в форме анкетирования по домохозяйствам. Респондентами явились граждане старше 18 лет.

47 % анкетных опросов было заполнено на киргизском, 46 % - на русском, и 7 % - на узбекском языках.

Результаты опросов были округлены в большую или меньшую сторону и представлены целыми числами, что упрощает восприятие и анализ данных. В некоторых случаях в результате округления значений проценты по ответам респондентам могут не давать в сумме 100%, отклоняясь до +/- 1%.

В данном исследовании не задавались вопросы, прямо касающиеся городских бюджетов, так как эта тема была в достаточной степени раскрыта в других исследованиях, спонсируемых USAID; однако некоторые из вопросов, касающихся правительственных услуг, неизбежно охватывают и государственные, и городские финансы

Ключевые показатели состояния прозрачности бюджетного процесса в КР по результатам трех исследований вполне сопоставимы и могут быть использованы для построения трендов, анализа всего комплекса процессов, которые прямо или косвенно связаны с Бюджетами всех уровней. Полученные данные обладают большим аналитическим потенциалом для предоставления общественности обоснованных рекомендаций.

Результаты опроса

В данном отчете приведены результаты опроса всех респондентов в рамках данного проекта. Проценты, приведенные в блоках гистограмм, отражают ответы респондентов на соответствующие вопросы.

Следом за гистограммой расположена колонка «% положительных ответов», в которой приведен общий % всех, кто дал положительный ответ (как правило, это первые два варианта в списке ответов). Следующая колонка показывает изменения общего % положительных ответов в сравнении с последним исследованием в ноябре 2007 года. Там, где в колонке стоит знак «па», находятся несопоставимые данные для сравнения с 2007 годом.

При анализе соотношения положительных и отрицательных ответов в гистограммах важно учесть процент нейтральных ответов, т.е. «затрудняюсь ответить». Нейтральные ответы даны людьми, не имеющими никакого определенного мнения по вопросу, или не желающими задуматься над данной проблемой. Как эмпирическое правило, 30% нейтральных ответов можно считать высоким значением, которое отражает или нехватку информации о проблеме, или нежелание/неготовность к критическим оценкам.

Описание таблиц (Пример):

ИНФОРМИРОВАНЫ ЛИ ВЫ?						% положит. ответов	Изменение с нояб. 07	Город % +ve	Изменение с нояб. 07	Село % +ve	Изменение с нояб. 07
	Очень информ.	Хорошо информ.	некоторой степени	Не очень информ.	Совер. не информ.						
10. Насколько хорошо Вы информированы о вашем местном бюджете ?	4	17	28	29	21	22	+1	16	+1	24	-4
11. Насколько хорошо Вы информированы о государственном бюджете?	4	15	25	30	26	19	+3	14	+1	22	+3

№ - Номер вопроса, соответствующий нумерации в анкете.

Графическое изображение – В диаграмме представлены обобщенные результаты опроса в целом по Кыргызстану.

% положительных ответов – Доля респондентов, давших положительные ответы в целом по КР. Суммируются ответы «Очень заинтересован» и «Заинтересован».

Изменение с ноября 2007 – Высчитывается отклонение положительных ответов в целом по КР, полученных при опросе в ноябре 2007 года

Город % + ve – Доля городских жителей, давших положительные ответы по КР

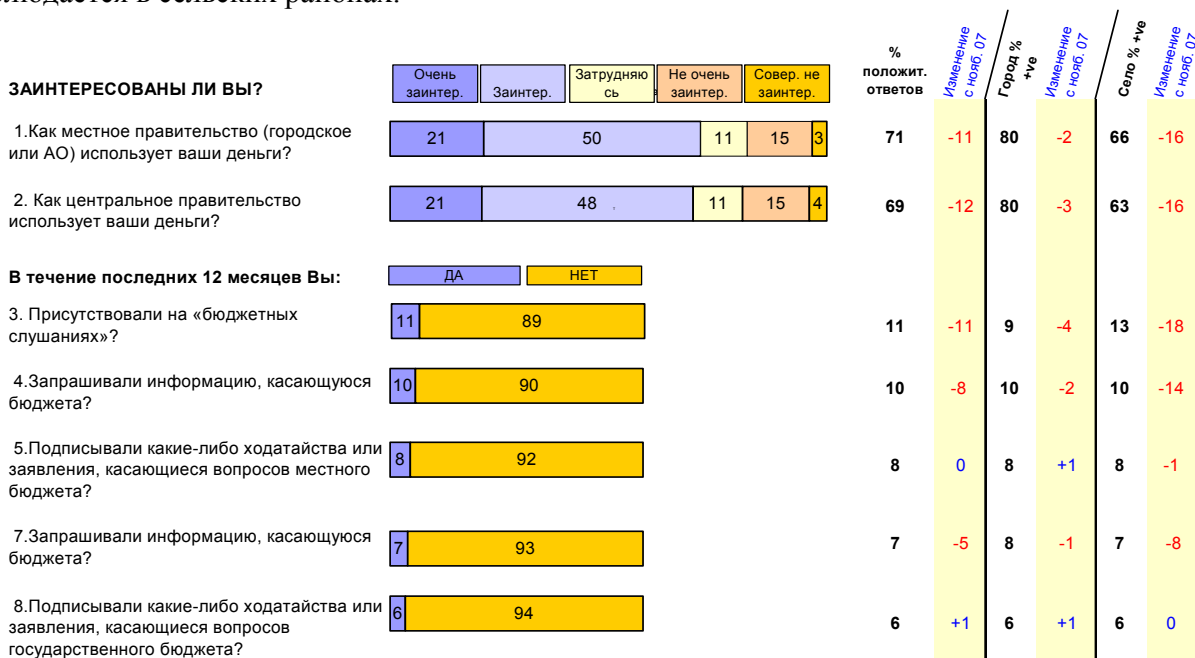
Изменение с ноября 2007 – Высчитывается отклонение положительных ответов городских респондентов по КР, полученных при опросе в ноябре 2007 года

Село % + ve – Доля сельских жителей, давших положительные ответы по КР

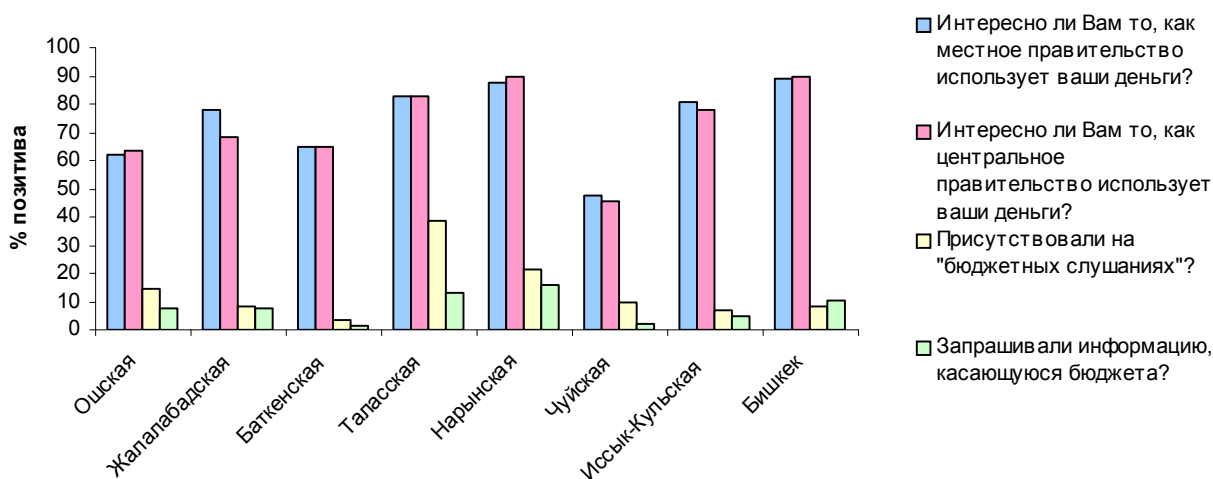
Изменение с ноября 2007 – Высчитывается отклонение положительных ответов сельских респондентов по КР, полученных при опросе в ноябре 2007 года

Заинтересованность населения в бюджете

Около 70% граждан заинтересовано и местными, и государственным бюджетами, однако этот результат на 10% хуже, чем 18 месяцами ранее. Наиболее резкое снижение интереса наблюдается в сельских районах.



Заинтересованность в получении информации о бюджете, чаще всего, не подкрепляется адекватными действиями, т.е. абсолютное большинство граждан не предпринимает усилий для реализации своей заинтересованности:



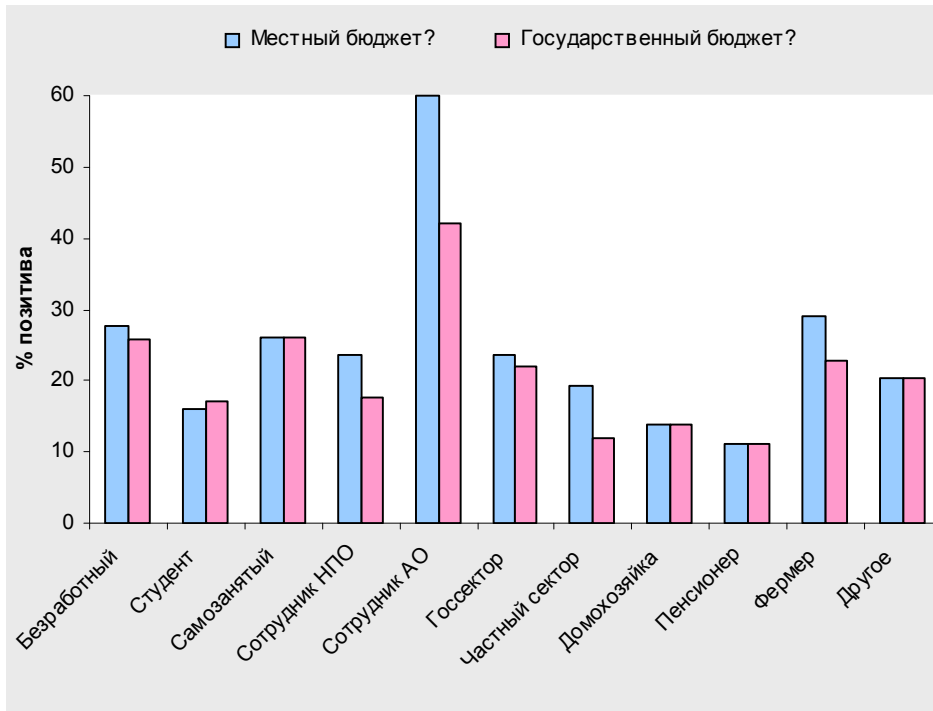
Информированность граждан о бюджете

Несмотря на распространенный высокий интерес в бюджетах всех уровней, в целом граждане низко информированы как о местных бюджетах (городских или Айыл-окмоту), так и о

республиканском бюджете. Единственное существенное изменение с 2007 года - это снижение информированности о местных бюджетах в сельских районах.

ИНФОРМИРОВАНЫ ЛИ ВЫ?

	Очень информ.	Хорошо информ.	некоторой степени	Не очень информ.	Совер. не информ.	% положит. ответов	Изменение с нояб. 07	Город % +ve	Изменение с нояб. 07	Село % +ve	Изменение с нояб. 07
10. Насколько хорошо Вы информированы о вашем местном бюджете ?	4	17	28	29	21	22	+1	16	+1	24	-4
11. Насколько хорошо Вы информированы о государственном бюджете?	4	15	25	30	26	19	+3	14	+1	22	+3



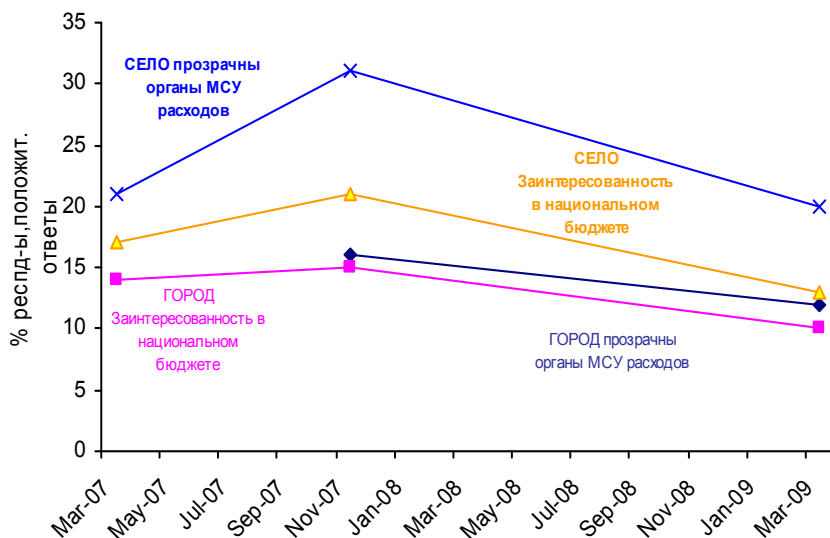
Сотрудники АО наиболее информированы как по местным, так и по национальному бюджетам. При этом наименее информированы пенсионеры и домохозяйки.

Насколько открытую политику проводит правительство:

Многие граждане затрудняются ответить, прозрачны бюджеты или нет. Среди респондентов, имеющих свое мнение по этому вопросу, основная часть считает и местные, и государственные бюджеты непрозрачными как в доходной, так и в расходной части.

ПРОЗРАЧНОСТЬ БЮДЖЕТОВ

	Очень открыты	Открыты	Затруд. ответить	Закрыты	Очень закрыты	% положит. ответов	Изменение с нояб. 07	Город % +ve	Изменение с нояб. 07	Село % +ve	Изменение с нояб. 07
12. Местное правительство (городское или АО) в отношении доходной части бюджета?	1	17	36	29	17	18	-7	15	-3	20	-11
13. Местное правительство (городское или АО) в отношении расходной части бюджета?	1	16	35	32	16	17	-7	12	-4	19	-12
14. Центральное правительство в отношении доходной части бюджета?	2	11	39	31	17	13	-10	10	-9	13	-14
15. Центральное правительство в отношении расходной части бюджета?	1	11	40	29	19	12	-6	10	-5	13	-9
16. Центральное правительство в отношении использования займов, которые должны быть погашены в будущем?	2	12	42	26	18	14	-9	14	-4	14	-12



Снижение прозрачности в восприятии в сравнении с ноябрем 2007 года полностью изменяет картину роста прозрачности в 2007 году, когда Министерство Финансов работало в тесном сотрудничестве с проектом DFID по информированию граждан по вопросам бюджета и по введению двухуровневой системы бюджета.

Доступ к информации

Положительные изменения в доступе к бюджетной информации, отмеченные в 2007 году, к настоящему моменту полностью отсутствуют.

Самые значительные снижения на 12% и 17%, отмечены в информации, предоставляемых местными (городскими и сельскими) администрациями в городах и селах. Несколько меньше (на 10% и 11%) ситуация ухудшилась на областном и районном уровне. Как и прежде (при минимальном ухудшении) две трети населения городов и сел считают сложным и невозможным получение информации от Министерств, Администрации Премьер Министра и Президента.

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ДОСТУП

Насколько просто получить достоверную информацию, касающуюся бюджета от следующих органов?

Орган	Уровни сложности					% положит. ответы	Изменение с нояб. 07	Город % +ve	Изменение с нояб. 07	Село % +ve	Изменение с нояб. 07
	Очень легко	Легко	Возможно	Трудно	Невозможно						
19. Администрация Местного Правительства (городского или АО)	3	19	29	34	15	22	-12	11	-12	28	-17
20. Областная/Районная Администрация	2	12	28	40	18	14	-10	9	-11	17	-11
21. Парламент	2	6	25	37	31	7	-5	3	-7	9	-5
22. Министерство Экономики	2	5	22	39	32	7	na	3	na	9	na
23. Министерство Финансов	2	5	22	38	34	6	-6	4	-8	8	-4
24. Другие Министерства	2	4	23	39	33	6	-2	4	-3	7	-3
25. Администрация Премьер Министра	2	4	20	37	39	5	-3	2	-5	6	-3
26. Администрация Президента	2	4	19	35	40	5	-4	2	-6	7	-3

В Джалалабадской и Таласской областях, как показывают результаты интервью и фокус групп, доступность бюджетной информации ограничена, что отмечают даже представители НПО.

Наиболее высокий уровень доступа к бюджетной информации отмечен у работников госадминистраций, мэрии, управлений здравоохранения, образования гг Бишкек и Ош.

Формирование и утверждение местного бюджета

Уровень информированности граждан несколько возрос, однако по - прежнему большая часть населения страны остается мало/совсем не информированной, особенно о Государственном Бюджете.

ФОРМИРОВАНИЕ И УТВЕРЖДЕНИЕ МЕСТНОГО БЮДЖЕТА

	Полностью согласен				Согласен				Затруд. ответить				Не согласен				Полностью не согласен				% положит. ответов	Изменение с нояб. 07		Город % +ve		Изменение с нояб. 07		Село % +ve		Изменение с нояб. 07	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		Город	Село	Город	Село	Город	Село	Город	Село		
41. Местный бюджет дает полное представление о финансах местного правительства без каких-либо упущений	2	14			43				28				12				16				-18	15	-10	18					-25		
42. Местное правительство (городское или АО) имеет ясную информацию от центрального правительства о возможности определения размера местных налогов, сборов и арендной платы.	3	20			46				23				9				22				-11	23	-4	22					-17		
43. Распределение ресурсов национального бюджета между отдельными органами местной власти осуществляется на основе общедоступной, простой формулы	1	16			48				28				7				17				-5	15	-3	19					-11		
44. Местное правительство (городское или АО) тесно сотрудничает с гражданами для вовлечения их в обсуждение вопросов, касающихся бюджета	2	14			31				35				17				16				-9	12	-6	18					-13		
45. Во время процесса формирования и утверждения местного бюджета население может легко получить информацию, касающуюся бюджета	2	12			34				34				18				14				-12	10	-10	16					-16		
46. Я заинтересован в получении более подробной информации о процессе формирования и утверждения местного бюджета		17			48				24				9	3			64				-7	72	-5	60					-4		

На всех этапах местного и центрального бюджетного процесса проект-исполнение-контроль налогоплательщикам важно получать полное представление о финансах в развернутом, понятном виде.

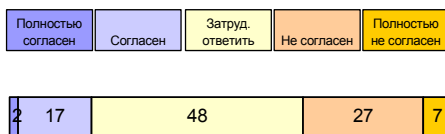
Доверие к полноте бюджетной информации от местных правительств (вопрос 41) значительно ниже, чем заинтересованность в большей информации о формировании и утверждении местного бюджета (вопрос 46).

Исполнение и мониторинг местного бюджета

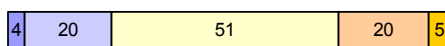
По вопросам исполнения и мониторинга местного бюджета также наблюдается снижение доверия со стороны населения.

ИСПОЛНЕНИЕ И МОНИТОРИНГ МЕСТНОГО БЮДЖЕТА

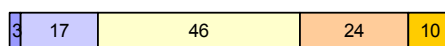
47. Местное Правительство (городское или АО) применяет эффективные механизмы финансового контроля для обеспечения надлежащего использования бюджетных средств



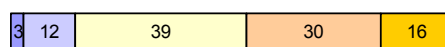
48. Любые значительные изменения в бюджете в течение года заранее утверждаются Местным Кенешем (городским или АО)



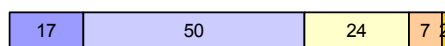
49. При возникновении несоответствий (нарушений) в процессе исполнения Местного бюджета, можно установить, кто несет за это ответственность



50. Население может легко получить информацию, касающуюся исполнения и мониторинга Местного бюджета



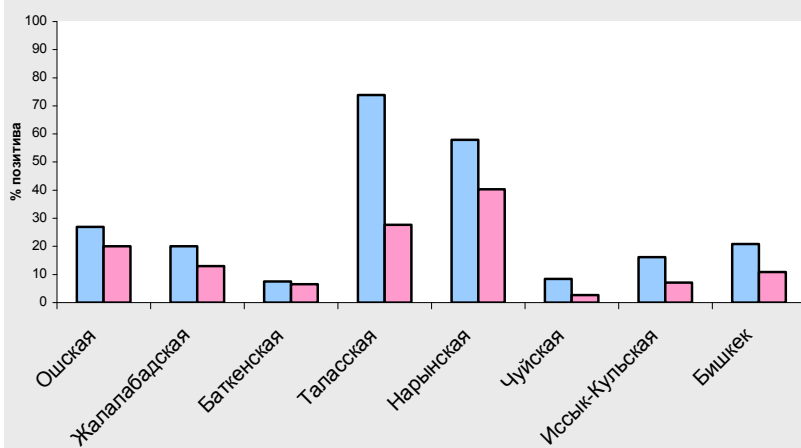
51. Я заинтересован в получении более подробной информации о процессе исполнения и мониторинга Местного бюджета



% положит. ответов	Город % +ve		Село % +ve		
	Изменение с нояб. 07	Изменение с нояб. 07	Изменение с нояб. 07	Изменение с нояб. 07	
19	-12	19	-5	18	-21
23	-18	22	-14	25	-22
20	-19	17	-18	22	-21
15	-11	11	-9	16	-15
67	-4	74	-4	62	-2

Уровень общественного участия в бюджетном процессе на стадии его исполнения и мониторинга не менее важен, чем на стадии планирования, формирования, но и на этой стадии отмечена отстраненность большей части опрошенных граждан. Однако не следует упускать из вида, что вопросы применения механизмов финансового контроля, утверждения изменений в бюджет и другие, имеют прямое отношение к юридическим аспектам прозрачности, о которых может и не знать большинство граждан. Эта часть бюджетного процесса также содержит большие возможности для работы общественных объединений.

- Любые значительные изменения в бюджете в течение года заранее утверждаются Жогорку Кенешем
- Население может легко получить информацию, касающуюся исполнения и мониторинга Национального бюджета

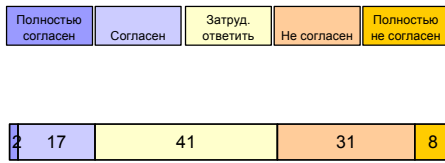


Как и по многим другим вопросам, жители Нарынской и Таласской областей проявили наибольший по КР оптимизм.

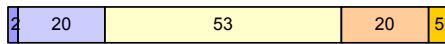
Формирование и утверждение Республиканского бюджета

ФОРМИРОВАНИЕ И УТВЕРЖДЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТА

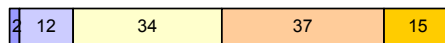
52. Национальный бюджет дает полное представление о государственных финансах без каких-либо упущений



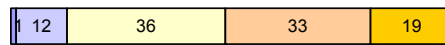
53. Бюджет предоставляется Жогорку Кенешу и в суммарной, и в более детализированной форме для сравнения с предыдущими периодами и прогнозного анализа.



54. Жогорку Кенеш тесно сотрудничает с гражданами для вовлечения их в обсуждение вопросов, касающихся Государственного бюджета



55. Население может легко получить информацию во время процесса формирования и утверждения Государственного бюджета



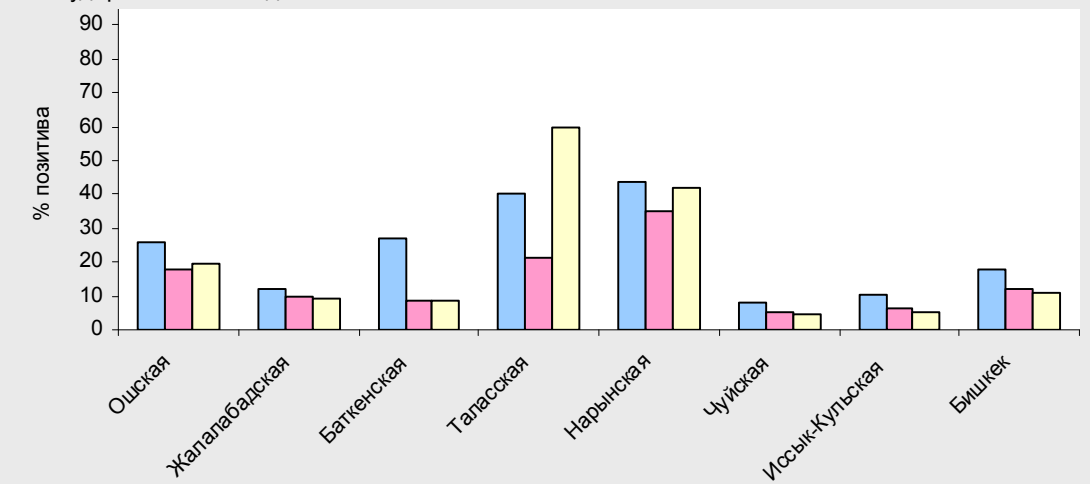
56. Я заинтересован в получении более подробной информации о процессе формирования и утверждения Государственного бюджета



% положит. ответов	Изменение с нояб. 07		Изменение с нояб. 07	
	Город % +ve	Село % +ve	Город % +ve	Село % +ve
19	-14	20	-7	19
22	-16	27	-6	19
14	-10	11	-7	16
13	-8	10	-7	14
66	-4	74	-3	62

По результатам работы с фокус группами и экспертных опросов наиболее плохая ситуация с информированностью на стадии формирования республиканского бюджета отмечена среди работников госадминистраций, управлений образования и здравоохранения в Таласской области КР.

- Национальный бюджет дает полное представление о государственных финансах без каких-либо упущений
- Население может легко получить информацию во время процесса формирования и утверждения Государственного бюджета
- Жогорку Кенеш тесно сотрудничает с гражданами для вовлечения их в обсуждение вопросов, касающихся Государственного бюджета



Исполнение и мониторинг Республиканского бюджета

Результаты опроса относительно исполнения и мониторинга Государственного бюджета подобны результатам опроса по исполнению и мониторингу местного бюджета по сопоставимым вопросам.

ИСПОЛНЕНИЕ И МОНИТОРИНГ РЕСПУБЛИКАНСКОГО БЮДЖЕТА	Strongly Agree Agree Neither Disagree Strongly Disagree					Score % Positive	Change from Nov 07	CITY % +ve Change from Nov 07	RURAL % +ve Change from Nov 07		
	Strongly Agree	Agree	Neither	Disagree	Strongly Disagree						
57. Центр. Правит-во применяет эффект. механизмы внутреннего финансового контроля для обеспечения	2	17	46	29	7	19	-10	20	-4	19	-17
58. Любые значительные изменения в бюджете в течение года заранее утверждаются Жогорку Кенешем	3	20	49	22	6	23	-17	22	-15	23	-20
59. В случае нарушений в процессе исполнения бюджета, можно установить, кто несет за это	2	17	43	26	11	20	-16	18	-15	21	-18
60. Население может легко получить информацию, касающуюся исполнения и мониторинга республиканского	2	11	40	28	19	14	-7	12	-6	15	-10
61. Я заинтересован в получении более подробной информации о процессе исполнения и мониторинга	15	48	26	9	3	63	-8	75	-4	56	-7

Вовлечение граждан в бюджетный процесс

Уровень вовлеченности граждан КР в бюджетные вопросы остается низким - более чем две трети граждан пока не принимают участие в бюджетном процессе. Наблюдается процесс снижения уровня вовлеченности местного сообщества в бюджетный процесс Местного Правительства, в городах на 7%, в селах на 20%.

ВОВЛЕЧЕНИЕ В ВОПРОСЫ БЮДЖЕТА	Fully agree Agree Hard to answer Disagree Fully disagree					% положит. ответов	Изменение с нояб. 07	Город % +ve	Изменение с нояб. 07	Село % +ve Изменение с нояб. 07	
	Fully agree	Agree	Hard to answer	Disagree	Fully disagree						
64. Местное сообщество значительно вовлечено в бюджетный процесс Местного Правительства (городского или АО)	2	14	36	32	15	16	-13	12	-7	19	-20
65. Я знаю, как можно принять непосредственное участие в бюджетном процессе Местного Правительства (городского или АО)	3	14	41	30	11	17	-9	14	-8	19	-12
66. Я хочу принять непосредственное участие в бюджетном процессе Местного Правительства (городского или АО)	9	28	39	18	6	37	-19	40	-19	35	-17
67. Я знаю, как можно принять непосредственное участие в бюджетном процессе Национального Правительства	3	12	45	31	10	15	-6	13	-5	16	-9
68. Я хочу принять непосредственное участие в бюджетном процессе Национального Правительства в будущем	8	28	40	17	6	37	-14	42	-16	33	-11

То же можно сказать и о количестве граждан, знающих как можно принять непосредственное участие в бюджетном процессе Местного Правительства: оно сократилось как в городах на 8%, так и в селах на 12%.

Изменение прозрачности

Итоговые значения данного блока вопросов являются не суммой позитивных ответов, а разностью между ответами «Хуже», «Намного хуже» и «Лучше», «Намного лучше».

В течение 2007 года было отмечено повышение прозрачности как местного, так и государственного бюджетов. Однако к настоящему моменту, марту 2009 года, городское население полагает, что и местные, и государственный бюджеты за последние 12 месяцев стали менее прозрачными. В то же время сельские жители все еще положительно оценивают повышение прозрачности, хоть и намного хуже, чем 18 месяцев назад.

УЛУЧШЕНИЕ ПРОЗРАЧНОСТИ

62. За последние 12 месяцев, уровень прозрачности Местного бюджета стал

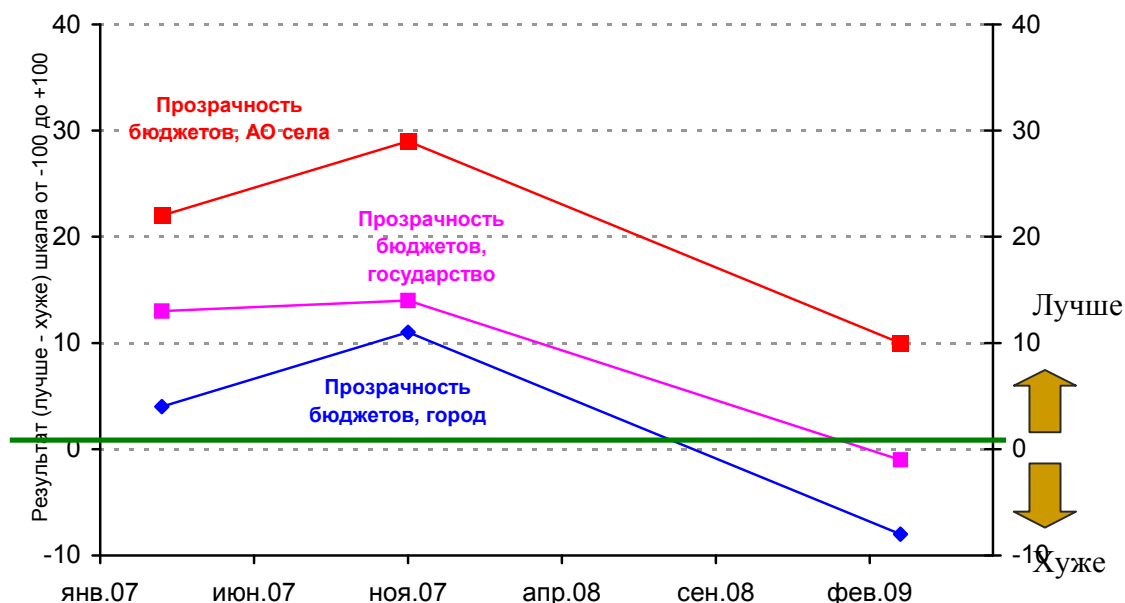
Намного лучше	Немного лучше	Примерно так же	Немного хуже	Намного хуже
4	24	48	13	11

63. За последние 12 месяцев, уровень прозрачности Государственного бюджета стал

Намного лучше	Немного лучше	Примерно так же	Немного хуже	Намного хуже
3	21	52	12	13

Баланс +ve - -ve	Изменение с нояб. 07		Город % +ve		Село % +ve	
	+	-	+	-	+	-
4	-16	-6	-17	10	-19	
-1	-15	-10	-21	4	-14	

Стал лучше или хуже в течение 12 месяцев



Более трети граждан, желающих принять участие в бюджетном процессе, а также большое количество еще не определившихся создают серьезную основу последующей работы местных сообществ и НПО.

Допустимое поведение государственных и муниципальных служащих

В отношении злоупотреблений со стороны чиновников всех уровней население Кыргызстана проявило меньшую принципиальность в сравнении с предыдущим опросом. В данном случае положительные ответы свидетельствуют о том, что население считает приемлемым злоупотребления и взяточничество. От 7 до 14% городских жителей считает такое поведение неприемлемым, повышение отрицательной реакции составляет от 2 до 4%.

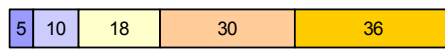
ДОПУСТИМОЕ ПОВЕДЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

Допустимо ли, когда.....

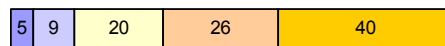
111. Государственные чиновники используют государственные средства на свои нужды



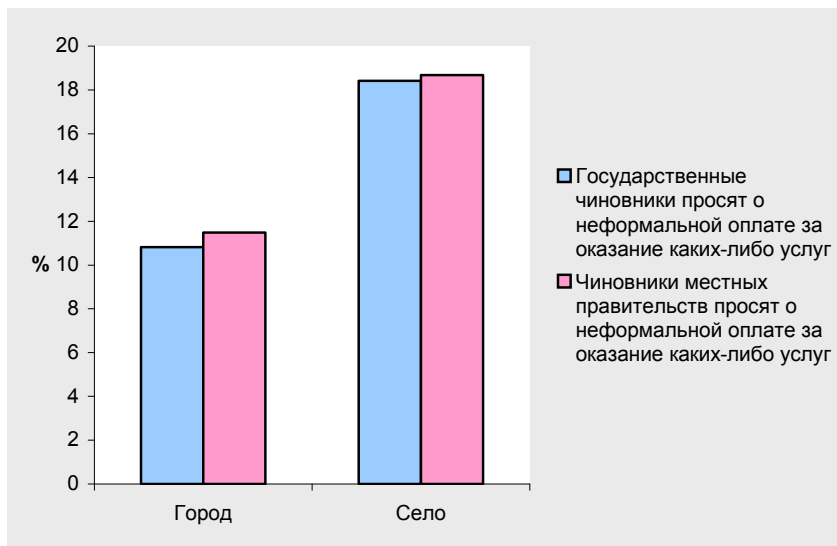
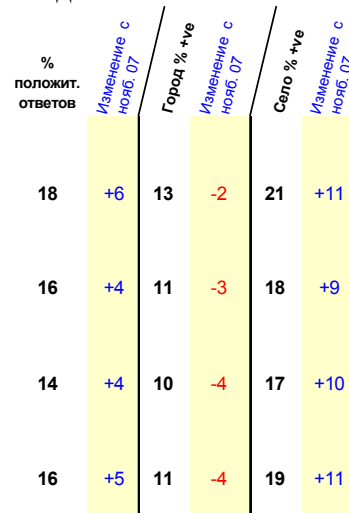
112. Государственные чиновники просят о неформальной оплате за оказание каких-либо услуг



113. Чиновники местных правительств используют средства из местных бюджетов на свои нужды



114. Чиновники местных правительств просят о неформальной оплате за оказание каких-либо услуг



Большая часть респондентов, ответивших, что неформальная оплата – это приемлемо, принадлежит сельской местности. При этом более лояльное отношение они проявили к взяткам со стороны чиновников местных правительств.

Качество Обслуживания

В рамках исследования также был проведен опрос респондентов по вопросу качества государственных услуг: Граждан спрашивали, оценивают ли они уровень государственных услуг как 'хороший', 'нормальный' или 'плохой'. Результаты расчета соотношения доли положительных и отрицательных ответов приведены выше в таблице. Среднее значение для милиции по всему Кыргызстану, которое в таблице составляет -25%, получено путем вычитания процента опрошенных, считающих, что услуги милиции плохи (36%) от процента тех, кто считает услуги милиции хорошими (11%). Среднее значение для школ в КР (14%) получено вычитанием отрицательных ответов (21%) из количество «Хороших» ответов (35%).

КАЧЕСТВО УСЛУГ

Насколько качественны государственные услуги?

	КАЧЕСТВО УСЛУГ					БАЛАНС СЧЕТА Позитив минус Негатив				
	Отличное	Хорошее	Нормал.	Плохое	Очень плохое	ВСЕ СЕЛЬСКИЕ области	Талас	Нарын	Баткен	Балыкчи
Милиция	10	52		23	14	-25	33	-30	-4	-61
ГАИ	7	51		23	18	-32	11	-30	-4	-71
Судебная система	6	4	49	14	27	-31	44	-40	13	-89
Детские сады	7	32	41	20	0	20	56	30	-25	43
Школы	7	28	44	20	1	14	0	20	-29	54
Техникумы	4	27	56	8	4	18	22	10	0	36
Университеты	4	31	45	15	4	15	33	20	-4	25
Медицинские учрежд.	3	25	31	32	8	-13	-89	10	-58	43
Водоснабжение д.	6	27	45	23		-62	-78	0	-75	-68
Электроснабжение д.	3	17	41	39		-77	-56	-30	-79	-100
Газоснабжение д.	7	39	52			-90	-89	-80	-83	-100
Система утилизации мусора	6	32	39	23		-56	-100	-10	-88	-32

КАЧЕСТВО УСЛУГ

БАЛАНС СЧЕТА Позитив минус Негатив

	КАЧЕСТВО УСЛУГ					БАЛАНС СЧЕТА Позитив минус Негатив			
	Отличное	Хорошее	Нормал.	Плохое	Очень плохое	ВСЕ ГОРОДСКИЕ области	БИШКЕК	ОШ	ДЖАЛАЛ-АБАД
Милиция	6	40		41	13	-47	-56	-7	-53
ГАИ	6	44		35	14	-43	-45	-20	-57
Судебная система	6	39		41	14	-49	-53	-28	-51
Детские сады	10	56		30	5	-25	-31	4	-29
Школы	11	53		31	5	-25	-32	6	-29
Техникумы	8	56		28	8	-28	-30	-13	-35
Университеты	9	53		31	7	-29	-27	-26	-41
Медицинские учрежд.	9	26	52	14		-57	-66	-26	-52
Водоснабжение д.	16	53	21	9		-13	-13	4	-29
Электроснабжение д.	4	34	34	28		-57	-53	-59	-73
Газоснабжение д.	14	55	18	11		-13	-23	-15	35
Система утилизации мусора	5	30	34	31		-60	-58	-50	-76

КАЧЕСТВО УСЛУГ

Насколько качественны государственные услуги?

	Баланс счета				ВСЕ СЕЛЬСКИЕ ОБЛАСТИ	Баланс счета			
	Отличное	Хорошее	Нормал.	Плохое		Талас	Нарын	Баткен	Балыкчи
	=								
Система канализации	1	20	44	35	-77	-56	-70	-79	-86
					-50	-61	-57	-33	на
Водоподача на орошение	6	42	20	32	-46	-44	-10	-21	-82
					-28	-24	-31	-30	на
Поддержка с/х сектора	7	41	11	41	-45	-33	-10	-8	-93
					-30	-47	-38	-4	на
Реконструкция и содержание дорог	3	42	27	28	-52	-78	-40	-13	-82
					-58	-70	-61	-43	на
Дорожная безопасность	3	66	21	10	-28	-22	-70	0	-39
					на	на	на	на	на
Общест. транспорт	1	34	31	32	-61	-11	-70	-29	-100
					-33	-47	-35	-18	на
Пожарная служба	14	59	14	13	-13	22	-40	8	-32
					-22	-29	-24	-13	на
Служба ЧС	3	10	62	7	18	-13	33	-40	13
					-13	-35	-10	4	на
Освещение улиц	1	17	44	38	-80	-78	-30	-88	-93
					-52	-69	-62	-26	на
Уборка улиц	1	41	48	10	-56	-67	-20	-96	-32
					-51	-62	-63	-27	на
Озеленение города	3	49	41	7	-45	-22	0	-79	-39
					-31	-40	-32	-23	на
Парки и места отдыха	6	27	45	23	-59	-33	-30	-67	-71
					-33	-43	-32	-24	на

КАЧЕСТВО УСЛУГ

Баланс счета Позитив минус Негатив

	Баланс счета				ВСЕ ГОРОДСКИЕ ОБЛАСТИ	Баланс счета			
	Отличное	Хорошее	Нормал.	Плохое		Очень плохое	БИШКЕК	ОШ	ДЖАЛАЛ-АБАД
	=								
Система канализации	1	8	55	26	10	-27	-26	-41	-20
						-20	-12	-30	-26
Водоподача на орошение	4	40	36	21	-52	-61	-37	-32	
						-34	-47	-22	-18
Поддержка с/х сектора	4	37	38	20	-54	-64	-32	-32	
						-56	-73	-47	-22
Реконструкция и содержание дорог	3	17	42	38	-77	-88	-57	-51	
						-58	-82	-49	-6
Дорожная безопасность	3	28	46	23	-67	-75	-37	-63	
						на	на	на	на
Общест. транспорт	6	43	29	21	-45	-44	-9	-84	
						-36	-65	-8	3
Пожарная служба	1	10	68	17	4	-10	-17	-7	16
						-26	-30	-35	-2
Служба ЧС	1	9	66	19	5	-14	-22	-13	16
						-22	-29	-16	-10
Освещение улиц	3	22	44	31	-72	-70	-57	-96	
						-54	-72	-51	-8
Уборка улиц	6	23	41	30	-65	-71	-9	-98	
						-62	-76	-65	-19
Озеленение города	1	5	37	32	25	-51	-50	-20	-90
						-39	-52	-38	-9
Парки и места отдыха	1	16	53	21	9	-50	-54	-22	-61
						-38	-43	-42	-21

КАЧЕСТВО УСЛУГ

Насколько качественны государственные услуги?

Культура

Градостроительство

Инвес.в соц. строительстве

Пенсионное обеспечение

Социальная защита

Почта

Телефон, телеграф

Налоговая служба

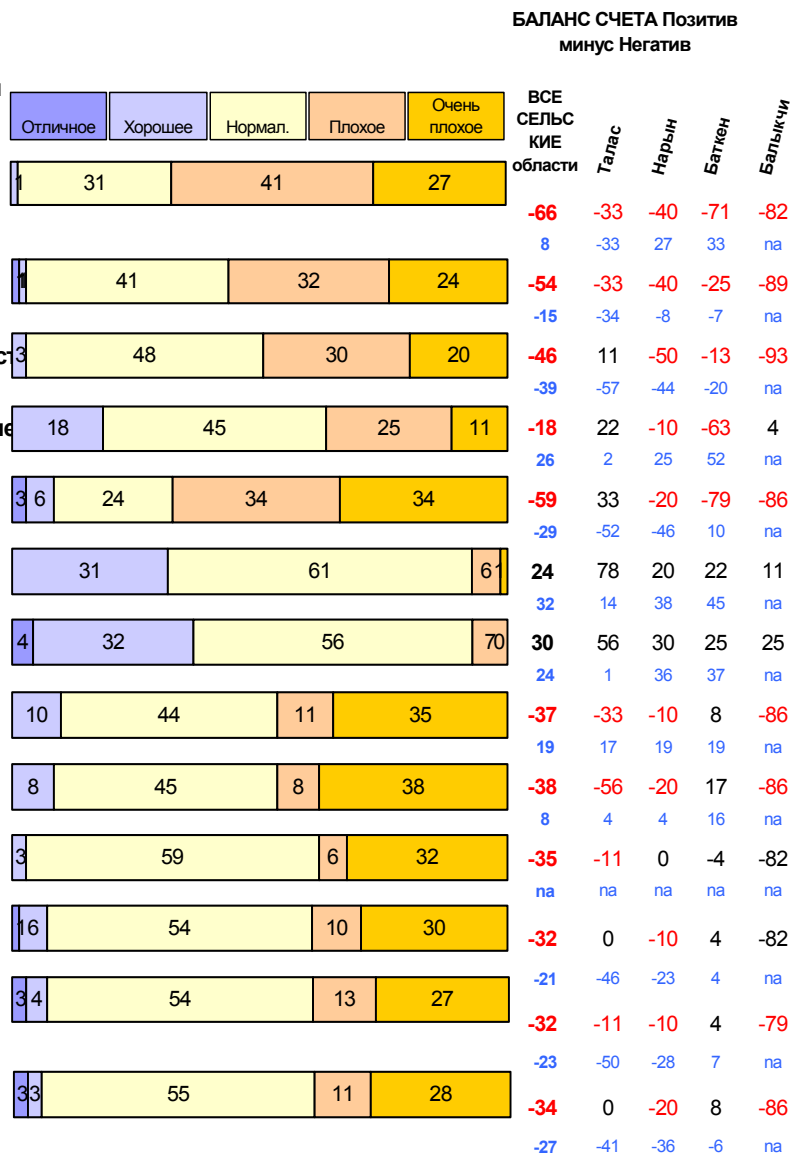
Таможенная служба

Администрация АО

Администрация
Правительства

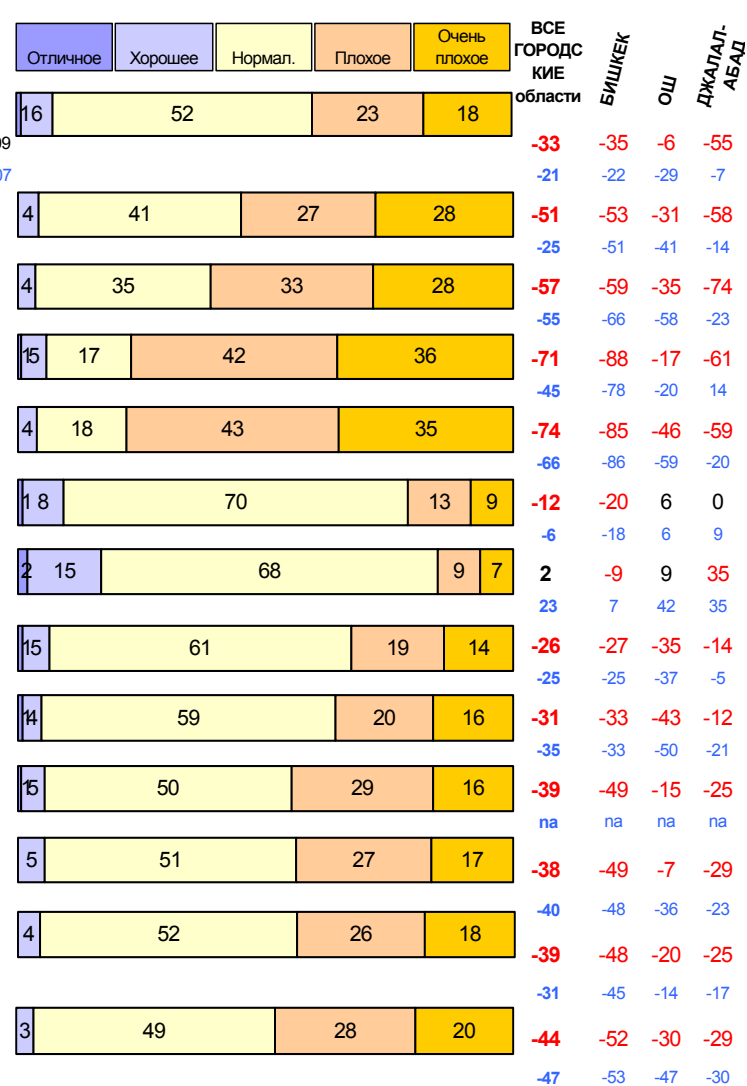
Администрация
Президента

Парламент – Жогорку
Кенеш



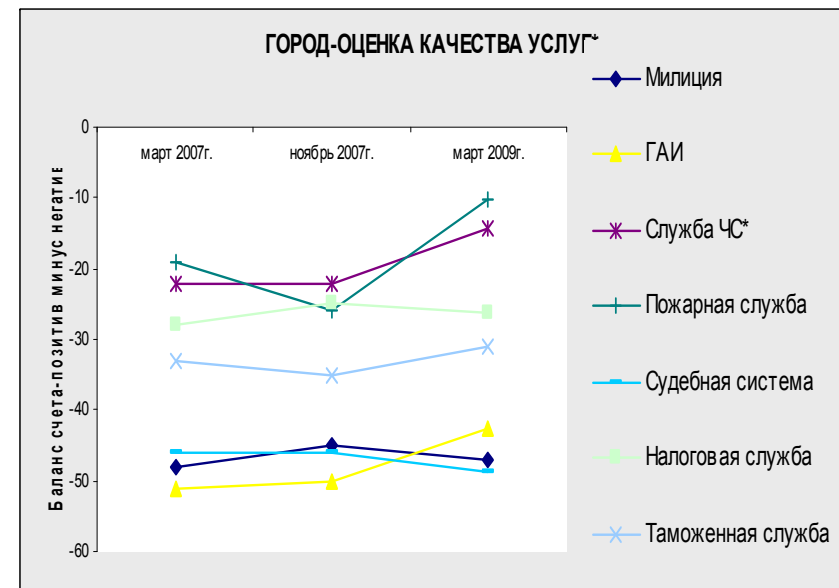
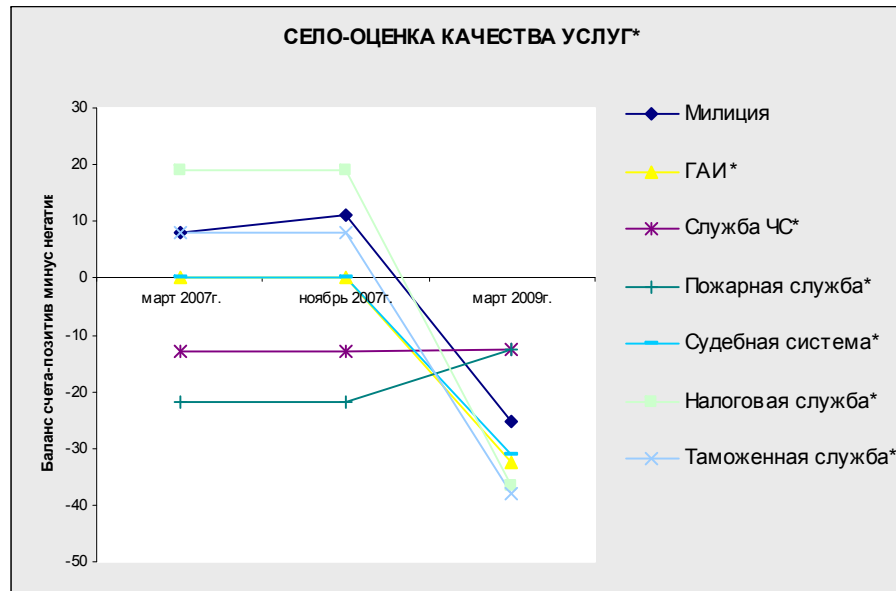
КАЧЕСТВО УСЛУГ

БАЛАНС СЧЕТА Позитив
минус Негатив

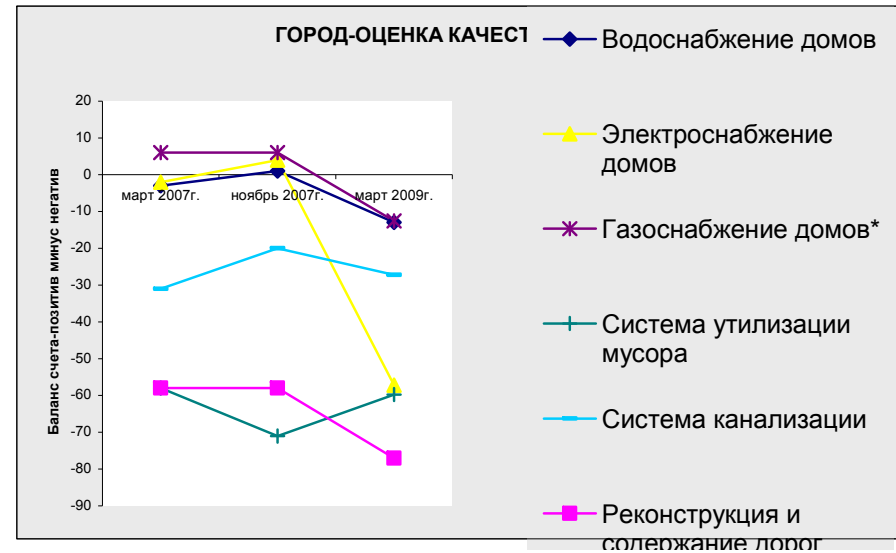
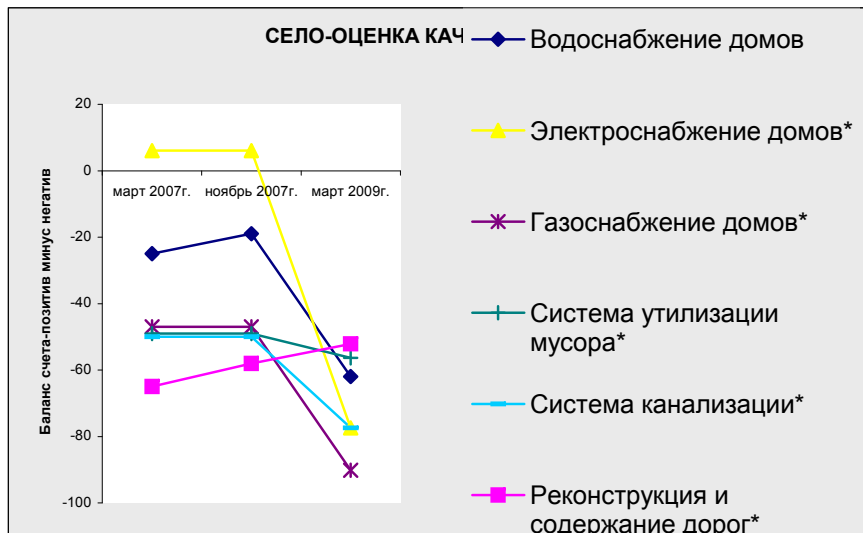
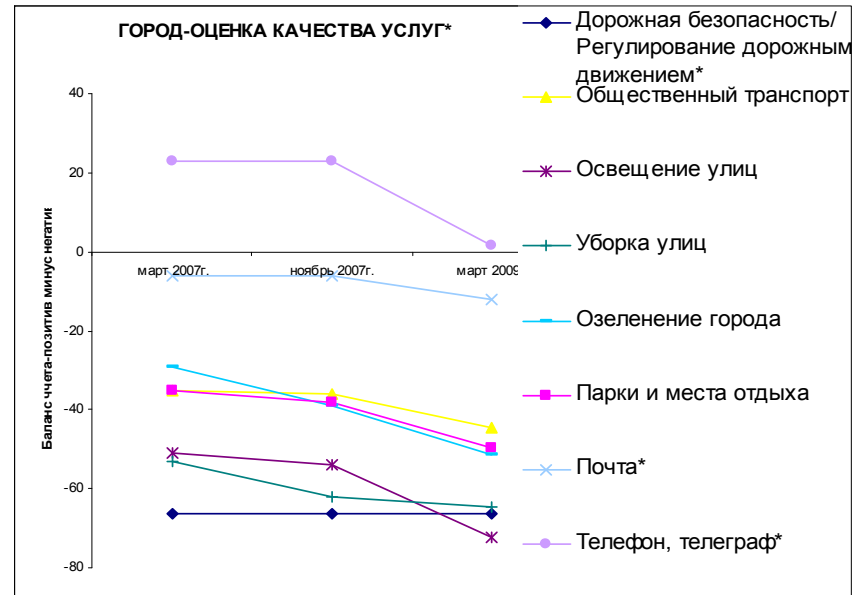


Динамика оценки качества услуг

Проведенное третьим этапом исследование позволяет выполнить анализ динамики мнения респондентов по качеству оказываемых услуг. Большинство оценок, приведенных ниже, отличает тенденция роста отрицательных ответов. В сравнении с ноябрем 2007 года снижается оценка качества таких услуг, как милиция, ГАИ, судебная система, налоговая служба со стороны жителей села. Городские жители проявляют более высокую степень лояльности по отношению к перечисленным услугам, хотя их оценки и на прошлых этапах имели отрицательное значение. Положительную тенденцию роста в оценках и сел, и городов, имеют пожарная служба и служба ЧС. Городские жители, кроме этого, выше, чем на прошлом этапе, оценили таможенную службу и ГАИ.



Перевес положительных оценок на всех этапах наблюдается для услуг почты и телефона/телеграфа для жителей сел. Несколько ниже оценивают эти же услуги городские жители. В целом для приведенного ниже блока услуг характерна стабильная тенденция. Резкое снижение наблюдается по таким услугам, как освещение улиц, озеленение города, парки и места отдыха.



Приложение 1 – Профиль респондентов

Местоположение	Число респондентов		%
Бишкек	213		18%
Кара_Балта	37		3%
Ош	54		5%
Узген	18		2%
Джалал-Абад	51		4%
Талас	9		1%
Нарын	10		1%
Баткен	24		2%
Балыкчи	28		2%
Чуйская область	153		13%
АО Чуй	31	3%	
АО Васильевка	30	3%	
АО Маевка	31	3%	
АО Саз	31	3%	
АО Арал Дальни	30	3%	
Ошская область	218		18%
АО Курбан-Кара	31	3%	
АО Кирова	31	3%	
АО Учар	30	3%	
АО Джангагы	30	3%	
АО Толойкон	6	1%	
АО Ноокат	59	5%	
АО Куршаб	31	3%	
Джалал-Абадская область	159		13%
АО Джана-Арык	33	3%	
АО Орто-Сай	32	3%	
АО Кызыл Туу	31	3%	
АО Кызыл Кыргыз	32	3%	
АО Абдраимов	31	3%	
Талаская область	38		3%
АО Чымгений	19	2%	
АО Май Манас	19	2%	
Нарынская область	47		4%
АО 8 марта	23	2%	
АО Кочкорка	24	2%	
Баткенская область	69		6%
АО Караван	35	3%	
АО Тажикишлак	34	3%	
Иссык-Кульская область	71		6%
АО Боконбаево	35	3%	
АО Чырпыкты	36	3%	
Итого	1199		100%

Ежемесячный доход семьи	Число	%
До 1200 сом	161	13%
1200 - 3000 сом	469	39%
3000 - 6000 сом	283	24%
6000 - 10000 сом	184	15%
Более 10000 сом	102	9%
Итого	1199	100%

Язык проведения опроса	Число	%
Кыргызский	565	47%
Русский	547	46%
Узбекский	87	7%
Итого	1199	100%

Возраст	Число	%
До 20	64	5%
20 - 29	199	17%
30 - 39	274	23%
40 - 49	255	21%
50 - 59	198	17%
60 или старше	209	17%
Итого	1199	100%

Пол респондента	Число	%
Мужчина	588	49%
Женщина	611	51%
Итого	1199	100%

Образование	Число	%
Без образования	15	1%
Начальная школа	59	5%
Среднее образование	448	37%
Техническое ПТУ	149	12%
Незаконченное высшее образование	160	13%
Высшее образование	368	31%
Итого	1199	100%

Профессия/занятость	Число	%
Безработный	159	13%
Студент	94	8%
Самозанятый	96	8%
Лидер НПО	1	0%
НПО-специалист	11	1%
НПО-сотрудник	5	0%
Депутат Айыл-кенеша	4	0%
АО-специалист	25	2%
АО-сотрудник	21	2%
Госсектор - руководитель	17	1%
Госсектор - специалист	106	9%
Госсектор-сотрудник	67	6%
Частный сектор - руководитель	10	1%
Частный сектор - специалист	42	4%
Частный сектор - сотрудник	34	3%
Домохозяйка	130	11%
Пенсионер	215	18%
Фермер	48	4%
Предприниматель	65	5%
Другое	49	4%
Итого	1199	100%