

Отчет по результатам исследования:

«Установление уровня удовлетворенности пользователей центрами государственных услуг и наиболее проблемных областей предоставления государственных услуг»

Март 2024 г.
Ташкент, Узбекистан

PN: 21.2160.6–001.00

COSOFT: 83450505

КОНСУЛЬТАНТ:

 **RB ASIA**

ПОДГОТОВЛЕНО ДЛЯ:

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Markazi



Содержание:

Список сокращений и аббревиатур.....	3
Ключевые результаты исследования.....	4
Рекомендации.....	6
Введение.....	7
Социально-демографический портрет ЦА.....	10
Осведомленность ЦА о видах и количестве государственных услуг.....	12
Опыт получения ЦА государственных услуг.....	16
Онлайн-портал государственных услуг.....	25
Государственные услуги для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)...	29
Приложение (фото с проекта).....	33

Список сокращений и аббревиатур

ЦГ – Целевая группа

ЦА – Целевая аудитория

ЦГУ – Центр государственных услуг

ЭЦП – Электронно-цифровая подпись

СМИ – Средства массовой информации

Лица с ОВЗ – Лица с ограниченными возможностями здоровья

Ключевые результаты исследования

1. 71,6% населения Самаркандской и Ферганской областей в целом осведомлены о видах и количестве государственных услуг предоставляемых в Центрах гос. услуг.
2. 55% опрошенных даже не знало о существовании портала Гос. услуг (<https://my.gov.uz/ru>).
3. 49,4% опрошенных пользуются различными гос. услугами не реже 1 раза в квартал, 49,8% населения обращаются за гос. услугами 1-2 раза в год.
4. Около 65% опрошенных считает, что качество предоставления гос. услуг за последние 3 года улучшилось.
5. Подавляющее большинство населения Самаркандской и Ферганской областей предпочитают получать гос. услуги обращаясь лично в Центры гос. услуг (72,6%). Получать гос. услуги в онлайн формате предпочитает 24,1% опрошенных. При этом, доля пользующихся гос. услугами в онлайн формате в Самаркандской области значительно выше, чем в Ферганской (32,8% в Самаркандской области к 15,3% в Ферганской области). В свою очередь доля тех, кто предпочитает обращаться за гос. услугами лично в Центры гос. услуг больше в Ферганской области (83,8% в Ферганской области к 61,5% в Самаркандской области).
6. Вход и оформление услуг на портале гос. услуг (<https://my.gov.uz/ru>) часто вызывает трудности у населения. Затруднения при регистрации, путаница при получении ключа, сложность в понимании навигации сайта – это только некоторые проблемы, которые останавливают опрашиваемых от пользования онлайн услугами и ведёт их в Центры гос. услуг.
7. При необходимости получения (оформления) гос. услуг лица с ограниченными возможностями здоровья предпочитают обращаться в Центры гос. услуг (53,1%) и в махаллинский комитет (32,8%). 76,6% опрошенных не видят никаких барьеров для получения гос. услуг. 23,4% респондентов, кто сталкивался с какими-либо трудностями при получении гос. услуг, отметили, что основными проблемами являются: скользкая плитка и пандус, не приспособленность туалетов для лиц с ОВЗ, слабая информированность лиц с ОВЗ о положенных им льготах при оформлении гос. услуг, а также слабая информированность лиц с ОВЗ о возможности и способах получения ими гос. услуг в формате онлайн. Также, 18,8% опрошенных ощущают к себе предвзятое отношение и невежливость со стороны сотрудников Центров гос. услуг.
8. 93,8% опрошенных лиц с ОВЗ отметили, что Центры гос. услуг имеют удобную локацию, 75% отмечают что в целом, Центры гос. услуг хорошо приспособлены (оборудованы), но с нарушениями некоторых нормативов (скользкая плитка, отсутствие поручней и т.д.)
9. Женщины ощущают себя комфортно в Центрах гос. услуг (97,4%) и являются самыми частыми посетителями ЦГУ (87% опрошенных женщин предпочитают прийти лично в ЦГУ для получения гос. услуги). Однако, некоторые виды услуг вызывают у них дискомфорт и тревогу. Например, чтобы сняться на фото для паспорта, соблюдающим религиозные требования женщинам в платке необходимо его снять. Часто, в качестве фотографа

выступает сотрудник мужчина. Снять платок перед посторонним мужчиной является для женщин запретным деянием и вызывает у них большой стресс.

10. Показатель NPS (удовлетворенность населения гос. услугами) составляет 54,4 балла, что можно квалифицировать как хороший. Наиболее высокий показатель NPS отмечен среди женщин (62 балла), наименьший среди лиц с ОВЗ (34,4 балла). NPS в Ферганской области составляет 59,6 балла, что почти на 10 пунктов выше чем в Самаркандской области (49,2 балла).
11. Основные проблемы при получении гос. услуг – это большие очереди и временные затраты на оформление и получение гос. услуги. Также, к основным проблемам можно отнести «требование избыточных документов, сведений» и «контекстуальная неполноценность информации от центра», когда посетителю приходится по несколько раз посещать ЦГУ и «доносить недостающие документы».
12. При возникновении проблем между населением и Центрами гос. услуг, чаще всего все вопросы решаются между ними в рабочем порядке. 94,3% опрошенных решали вопрос непосредственно с сотрудником, к которому обращались при получении данной услуги, и более 96% смогли успешно решить его.

Рекомендации

1. Разработать информационные ролики о возможностях получения гос. услуг в форматах офлайн и онлайн на сайте (<https://my.gov.uz/ru>).
2. Разработать обучающие материалы о возможности использования онлайн портала гос. услуг и мобильного приложения и проводить информирование (обучающие занятия) для населения в районах и махаллях.
3. Провести анализ портала гос. услуг (<https://my.gov.uz/ru>) и мобильного приложения гос. услуг на предмет их оптимизации и создания user-friendly интерфейса, для обеспечения идеального клиентского опыта (user experience).
4. Проводить более активную работу по информированию о возможностях получения гос. услуг среди лиц с ОВЗ. Выделить отдельных сотрудников в Центрах гос. услуг отвечающих за работу с лицами с ОВЗ и их информирование о правах, льготах и возможностях получения гос. услуг лицами с ОВЗ. Обслуживать их в отдельном окне без очереди.
5. Рассмотреть возможность создания отдельного графика по приему граждан с ОВЗ в Центрах гос. услуг или махаллях.
6. Доработать приспособленность и оборудованность Центров гос. услуг для безбарьерного посещения их лицами с ОВЗ. Обратит особое внимание на пандусы, напольную плитку и обустроенность туалетных комнат с учётом потребностей лиц с ОВЗ.
7. Выделить сотрудниц женщин для фотографирования соблюдающих религиозные нормы женщин при оформлении паспорта и иных документов требующих фото без платка.
8. Рассмотреть возможность увеличения штата сотрудников или перестраивания графика работы сотрудников Центров гос. услуг для обеспечения бесперебойной работы Центров и решения вопроса очередей. Предлагается рассмотреть вариант со смещенным обеденным перерывом у замещающих сотрудников (поочередный выход на обед) и смещенным (или расширенным) графиком работы сотрудников, чтобы охватить пиковые часы после 18:00, когда основной поток людей выходит с работы и может получить гос. услугу.
9. Проводить инструктаж и постоянное обучение сотрудников по работе с клиентами и по перечню гос. услуг. В частности, разъяснять клиентам порядок оформления услуг, давать им полную информацию по необходимым для получения данной услуги документам, сохраняя при этом вежливость и доброжелательность. Разработать стандарты работы и оценки сотрудника, для постоянного повышения его квалификации и скорости оказания гос. услуг.

Введение

В настоящее время Узбекистан проводит системную политику, направленную на устранение бюрократических и других административных барьеров при предоставлении государственных услуг.

Правительство Республики Узбекистан признает необходимость совершенствования процесса предоставления государственных услуг с целью увеличения масштабов государственных услуг, предоставляемых населению, расширения возможностей использования электронных государственных услуг, а также формирования инклюзивной среды путем создания равных условий для всех, особенно для женщин, людей с особыми потребностями и молодежи.

Как ключевой исполнитель процессов цифровизации предоставления государственных услуг, Министерство юстиции Республики Узбекистан определило приоритетные направления деятельности до 2026 года, в том числе:

- модернизация национальной системы предоставления государственных услуг по принципу «Обслуживание, ориентированное на гражданина»;
- расширение возможностей Центров в области информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), увеличение использования населением государственных услуг в формате онлайн и переход к безбумажному управлению документами;
- создание новых видов государственных услуг и отмена устаревших.

С целью дальнейшего совершенствования процессов предоставления государственных услуг и выявления реальных потребностей и проблем граждан, в феврале–марте 2024 года в двух пилотных регионах: Самаркандской и Ферганской областях, компанией RB ASIA по заказу Представительства Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH (Далее – “GIZ”) в Республике Узбекистан и при содействии Министерства юстиции Республики Узбекистан, было проведено комплексное исследование по «Оценке качества оказания государственных услуг, а также уровня удовлетворенности населения государственными услугами» среди граждан получавших какие-либо государственные услуги за последний год.

Основное внимание было уделено трём целевым группам:

- Молодежь (от 16 до 30 лет)
- Женщины (от 31 года)
- Люди с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

В рамках данного исследования было проведено:

- 6 фокус-групповых дискуссий (3 фокус-группы в г. Самарканд и 3 фокус-группы в г. Фергана)
- 12 глубинных интервью (6 интервью в г. Самарканд и 6 интервью в г. Фергана)
- количественное исследование (опрос) 631 респондента в 8 городах и районах Самаркандской и Ферганской областей.

Основной целью исследования являлась оценка уровня удовлетворенности пользователей центрами государственных услуг и выявление проблемных зон предоставления государственных услуг.

Исследование также должно было дать ответ на следующие ключевые вопросы:

- a. В какой степени жители пилотных регионов осведомлены о видах и количестве услуг, предоставляемых в центрах обслуживания населения?
- б. Как часто жители пользуются услугами и в какой форме они их получают (онлайн или офлайн)?
- с. В какой степени люди с особыми потребностями могут получать услуги офлайн или онлайн и каковы соответствующие барьеры?
- d. Насколько физически доступны центры обслуживания населения в пилотных регионах, включая отдаленные районы?
- e. Насколько клиенты центров обслуживания населения удовлетворены полученными услугами?
- f. Какие услуги являются наиболее проблемными и каковы основные проблемы при получении этих услуг?
- g. Существует ли механизм обратной связи между центрами обслуживания населения и населением при возникновении проблем? Если да, то как он работает?

Респондентам было предложено оценить качество оказания государственных услуг в целом, а также отдельно по следующим параметрам:

- доступность информации о перечне оказываемых государственных услуг
- качество оказания государственных услуг в Центрах Государственных Услуг (ЦГУ)
- удобство использования онлайн-портала Гос. услуг (<https://my.gov.uz/>)
- степень удовлетворенности оказанием государственных услуг в ЦГУ и онлайн.

Комплексное исследование состояло из 2-ух частей:

Этап 1. Качественное исследование.

Первым этапом комплексного исследования был качественный этап, в рамках которого было проведено, в общей сложности, 6 фокус-групп и 12 глубинных интервью.

Целевые аудитории (ЦА) для проведения фокус-групп:	Самарканд (ф/г., шт.)	Фергана (ф/г., шт.)	Общий итог (ф/г., шт.)
Молодёжь: м/ж от 14 до 30 лет (включительно)	1	1	2
Женщины от 31 до 54 лет (включительно)	1	1	2
Малообеспеченные слои населения	1	1	2
Общий итог:	3	3	6

Целевые аудитории (ЦА) для проведения глубинных интервью:	Самарканд (г/и., чел.)	Фергана (г/и., чел.)	Общий итог (г/и., чел.)
Молодёжь: м/ж от 14 до 30 лет (включительно)	2	2	4
Женщины от 31 до 54 лет (включительно)	2	2	4
Малообеспеченные слои населения	2	2	4
Общий итог:	6	6	12

Этап 2. Количественное исследование.

Количественный опрос был проведён с использованием метода личного интервью CAPI (компьютерное Ассистированное личное интервью). В общей сложности опрос охватил 631 респондента из 8 городов и 4 целевых аудиторий.

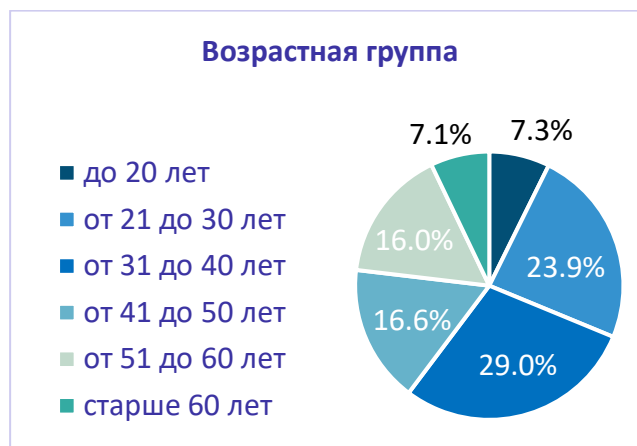
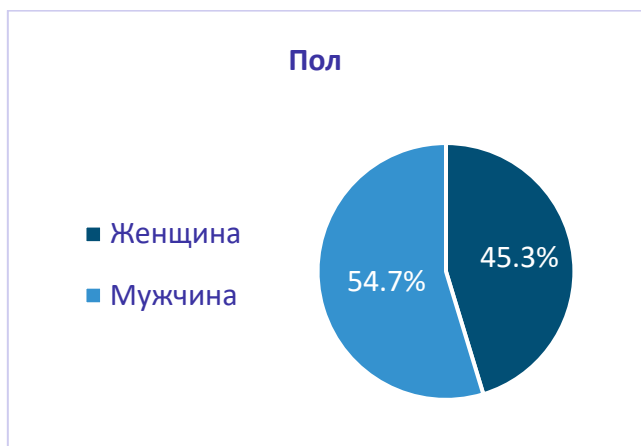
Целевые аудитории (ЦА):	Молодежь: м/ж от 14 до 30 лет (включительно)	Женщины в возрасте от 31 до 54 лет (включительно)	Мужчины в возрасте от 31 до 54 лет (включительно)	Лица с ограниченными возможностями здоровья
Самаркандская область:	103*	79*	90*	45*
- Самарканд	35	35	19	14
- Каттакурган	26	22	33	13
- Акташ	4	8	8	8
- Ургут	27	10	21	6
Ферганская область:	91	113	91*	19*
- Фергана	31	60	9	9
- Коканд	25	29	44	2
- Маргилан	9	18	21	3
- Кувасай	26	5	16	3
Общий итог:	194*	192*	181*	64*

**помимо выбранных городов сюда включены ответы респондентов из других районов и городов области.*

Проведенное исследование позволило разработать рекомендации относительно дальнейших мер по повышению качества государственных услуг. Кроме того, одной из целей исследования являлось формирование видения и возможных инструментов для налаживания диалога между государством и гражданами, ориентированного, в частности, на гендерное равенство. Опрос позволил разработать конкретные рекомендации по улучшению качества процессов предоставления государственных услуг для жителей двух пилотных регионов Республики Узбекистан.

Социально-демографический портрет ЦА

В исследовании приняли участие мужчины и женщины в возрасте от 17 до 78 лет, постоянно проживающие на территории Самаркандской или Ферганской областей и имеющие опыт получения государственной услуги за последний год.



Опрос проводился в Центрах государственных услуг (ЦГУ) в 8 населенных пунктах:

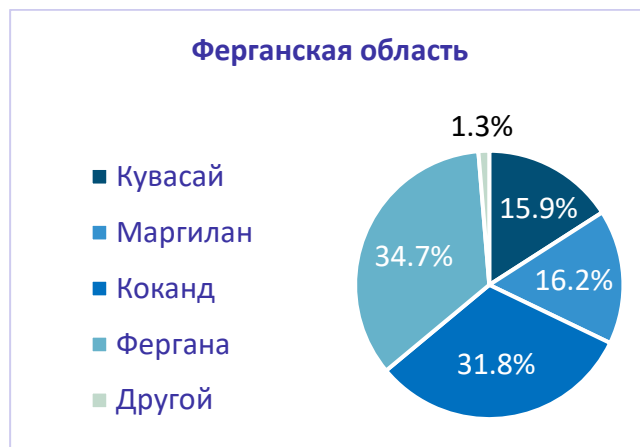
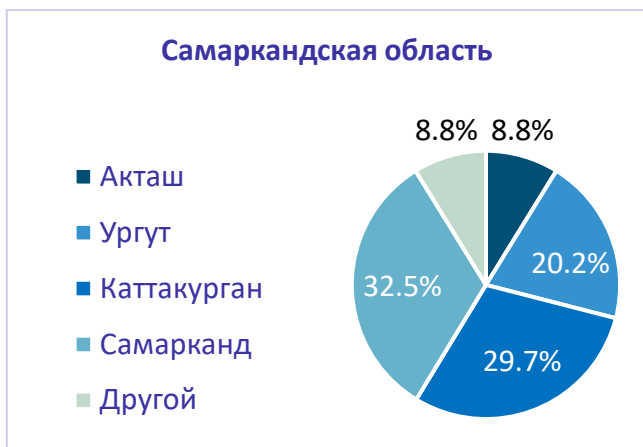
Самаркандская область:

- г. Самарканд
- г. Каттакурган
- г. Акташ
- г. Ургут

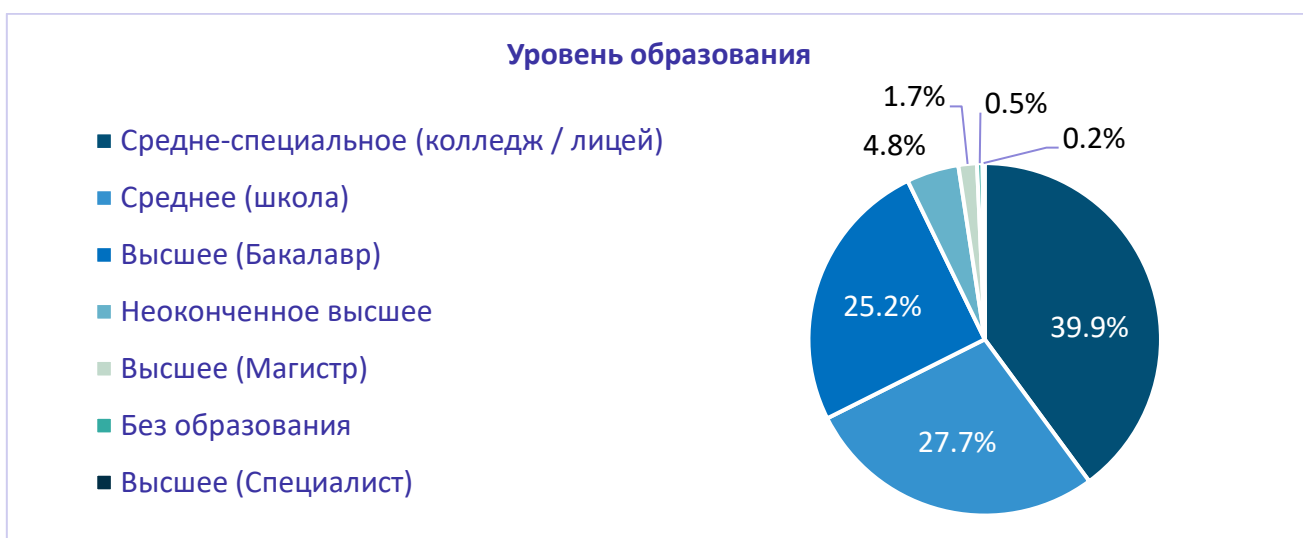
Ферганская область:

- г. Фергана
- г. Коканд
- г. Маргилан
- г. Кувасай





Основную часть респондентов составили люди со средне-специальным образованием (колледж/лицей) – 39,9%, со средним образованием (школа) – 27,7%, а также с высшим образованием (бакалавр) – 25,2%.

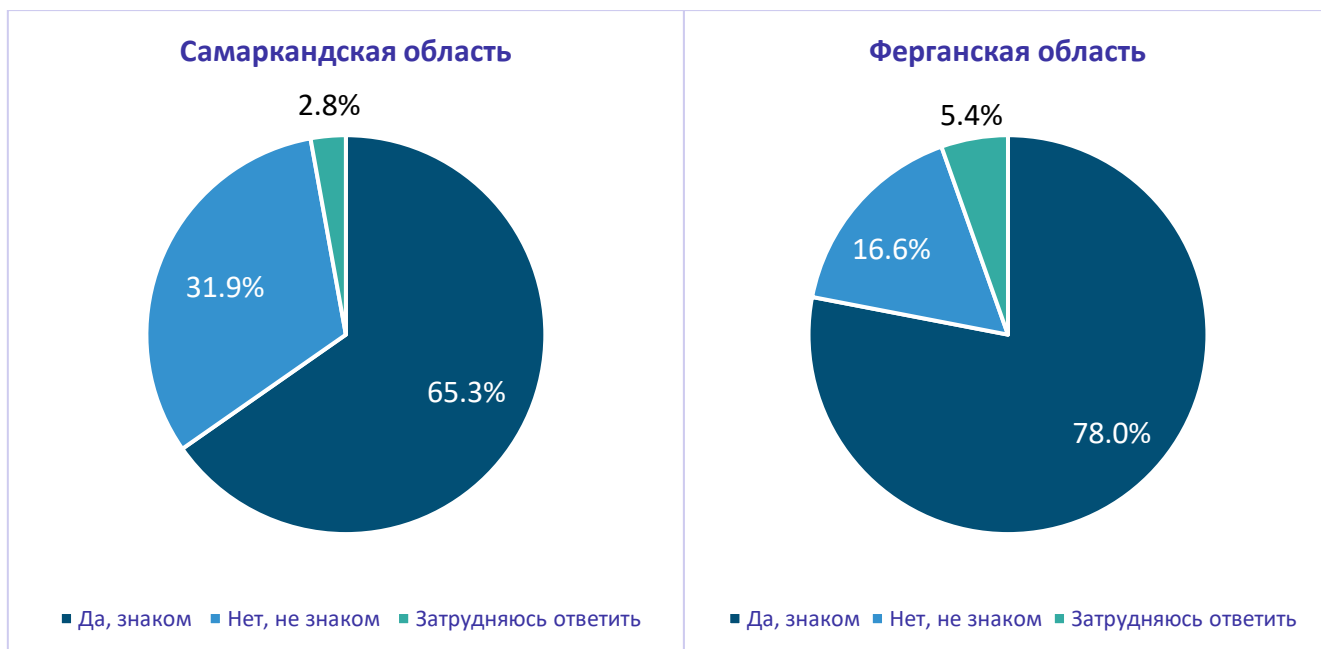


Одной из основных ЦА опроса были люди с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ). Около 10% опрошенных составили Лица с ОВЗ.

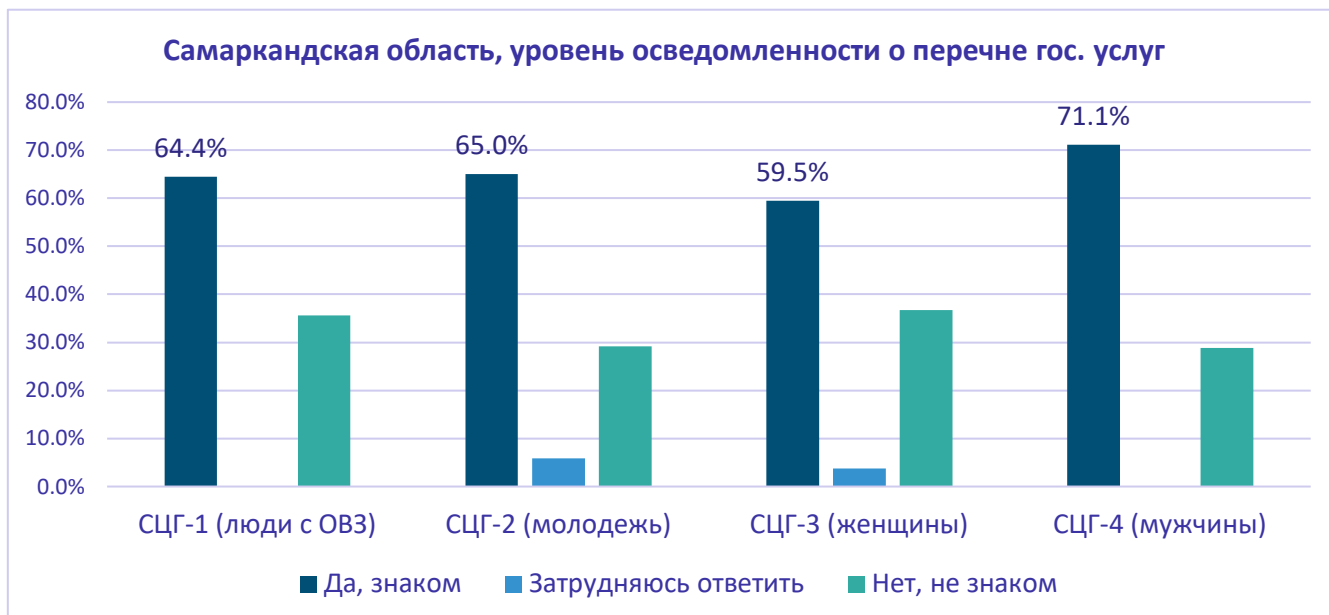


Осведомленность ЦА о видах и количестве государственных услуг

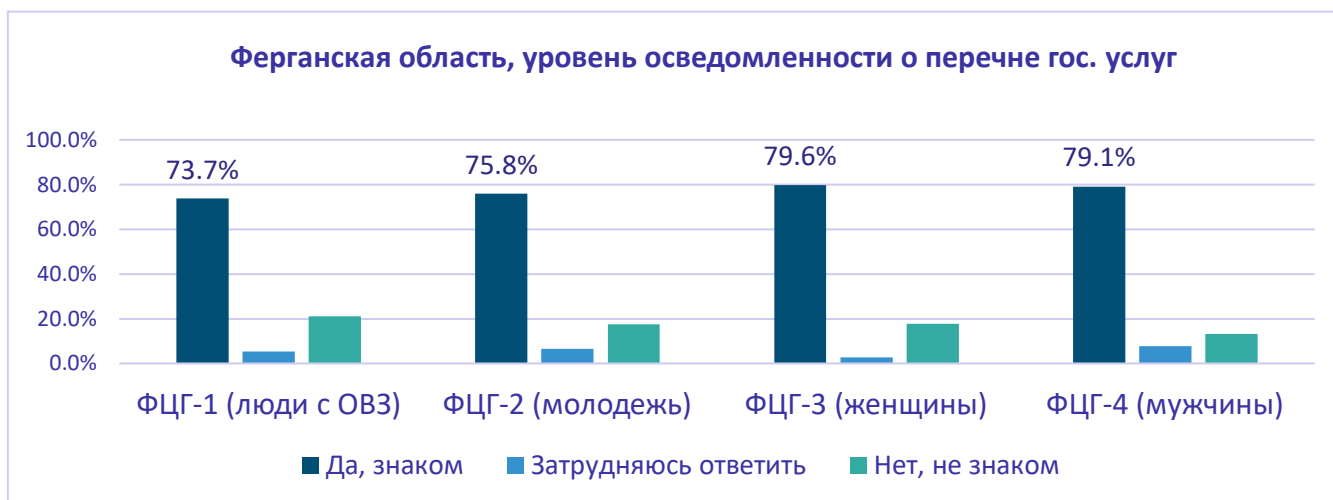
Согласно данным, полученным из опроса в обоих регионах следует, что в Ферганской области население более осведомленное о перечне государственных услуг, чем в Самаркандской области (в процентном соотношении: 78% и 65,3%).



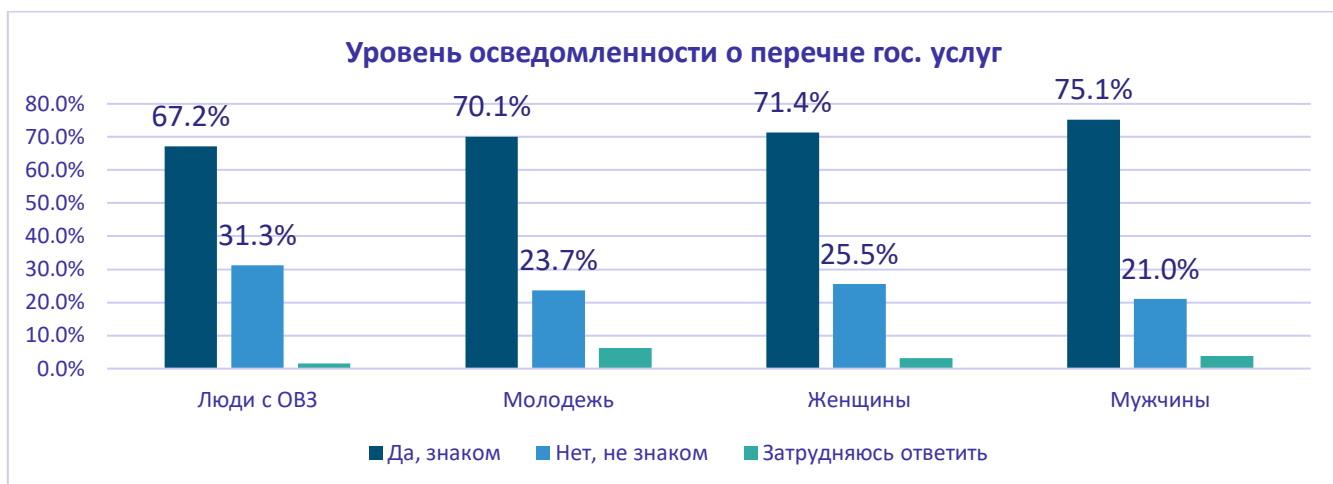
При этом, в Самаркандской области отмечена значительная разница в уровне осведомленности о перечне гос. услуг между мужчинами (71,1%) и женщинами (59,5%). Уровень осведомленности молодежи (65%) и лиц с ОВЗ (64,4%) также ниже чем уровень осведомленности среди мужчин.



В Ферганской области наблюдается иная картина: женщины (79,6%) составляют группу населения, которая больше остальных знакома с перечнем государственных услуг оказываемых населению, затем идут мужчины (79,1%), молодёжь (75,8%) и Лица с ОВЗ (73,7%).



Исследование знакомых с перечнем государственных услуг в обоих регионах показало, что большинство населения (в среднем 71,6%) знакомо с перечнем государственных услуг.



Однако, на вопрос о количестве предоставляемых государственных услуг около 29% населения затруднились с ответом. Менее всего о количестве предоставляемых гос. услуг осведомлены женщины (40,1%) и Лица с ОВЗ (31,3%). Около 46,6% населения предположили, что количество государственных услуг предоставляемых населению варьируется в промежутке от 1 до 100.

ЦГ	до 50	от 50 до 100	от 100 до 500	свыше 500	Затрудняюсь ответить	Общий итог
Лица с ОВЗ	26,6%	23,4%	15,6%	3,1%	31,3%	100,0%
Молодежь	24,7%	26,8%	18,0%	7,2%	23,2%	100,0%
Женщины	20,8%	24,5%	10,9%	3,6%	40,1%	100,0%
Мужчины	20,4%	21,0%	23,8%	11,6%	23,2%	100,0%
Общий итог	22,5%	24,1%	17,3%	7,0%	29,2%	100,0%

Основным источником информации о государственных услугах, например, о необходимых документах, тарифах, сроках предоставления услуг и др. являются Центры гос. услуг. 64,3% населения предпочитают обращаться в них напрямую. 14,7% опрошенных используют для этого онлайн портал (my.gov.uz), 9,7% респондентов ответили, что получают информацию о гос. услугах от своих знакомых/друзей/коллег.

Согласно данным опроса, более 70% населения Ферганской области предпочитает обращаться напрямую в Центры гос. услуг, в то время как в Самаркандской области доля таких людей составляет 58,7%.

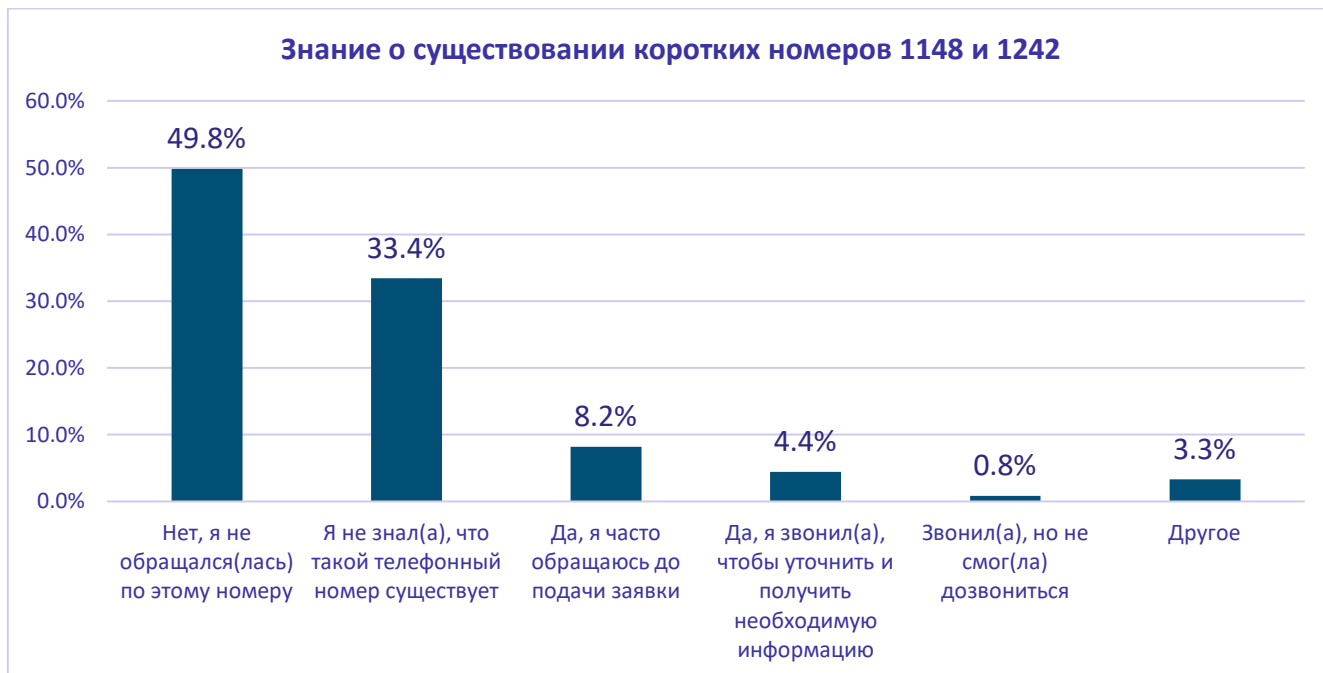
Обратная картина отмечена по использованию онлайн портала гос. услуг (my.gov.uz). Около 18% населения Самаркандской области предпочитает онлайн формат получения информации о гос. услугах, в то время как в Ферганской области этот процент заметно ниже и составляет 11,5%, что говорит о меньшем проникновении интернета в жизнь региона, а также о меньшей осведомленности об онлайн портале гос. услуг.



Если рассматривать данный показатель в разрезе групп населения, то можно увидеть, что наибольшей популярностью Центры гос. услуг пользуются у мужчин и женщин в возрасте от 31 года и старше (около 70%). Онлайн формат предпочитает, в основном, молодёжь (22,2%). В то время, как Лица с ОВЗ предпочитают обращаться за помощью в местную Махаллю.

ЦГ	Обращаюсь в Центр Государственных Услуг (ЦГУ)	Использую веб-сайт (my.gov.uz)	Получаю информацию от знакомых/друзей/коллег	Обращаюсь в махалля-сообщество
Лица с ОВЗ	53,1%	12,5%	10,9%	14,1%
Молодежь	56,2%	22,2%	10,8%	6,2%
Женщины	70,3%	8,3%	8,3%	8,9%
Мужчины	70,7%	14,4%	9,4%	6,6%
Общий итог	64,3%	14,7%	9,7%	7,9%

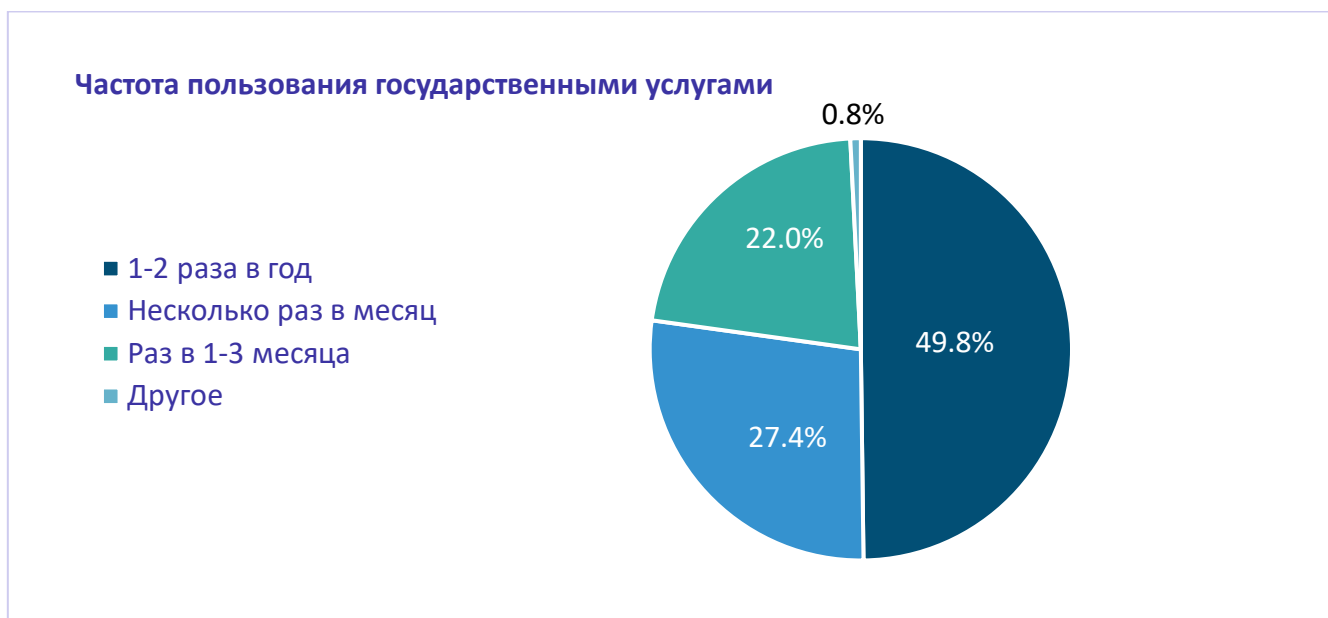
В результате опроса также выяснилось, что примерно половина населения (49,8%) исследуемых регионов не обращалась по коротким номера ЦГУ по вопросам получения гос. услуг, и около трети населения вообще не знало о существовании таких номеров (33,4%).



Опыт получения ЦА государственных услуг

По частоте пользования государственными услугами выборку условно можно разделить на 2 группы:

- те, кто пользуется различными государственными услугами не реже 1 раза в квартал и чаще (49,4%)
- те, кто пользуется различными государственными услугами в среднем 1-2 раза в год (49,8%).



Мужчины, в целом, чаще пользуются государственными услугами чем другие целевые группы. Около 59% мужчин хотя бы 1 раз в квартал пользуются гос. услугами. При этом доля женщин активно пользующихся гос. услугами составляет всего около 39%.

ЦГ	Несколько раз в месяц	Раз в 1-3 месяца	1-2 раза в год	Другое	Общий итог
Лица с ОВЗ	28,1%	18,8%	53,1%	0,0%	100,0%
Молодежь	33,5%	18,0%	47,4%	1,0%	100,0%
Женщины	14,6%	24,5%	↓ 39,1%	0,5%	100,0%
Мужчины	34,3%	24,9%	↑ 59,1%	1,1%	100,0%
Общий итог	27,4%	22,0%	49,8%	0,8%	100,0%

Доля активно пользующихся гос. услугами женщин в Ферганской области (43,4%) значительно превышает долю активно пользующихся гос. услугами женщин в Самаркандской области (32,9%).

ЦГ	Несколько раз в месяц	Раз в 1-3 месяца	1-2 раза в год	Другое	Общий итог
СЦГ-1 (Лица с ОВЗ)	26,7%	20,0%	53,3%	0,0%	100,0%

СЦГ-2 (молодежь)	38,8%	14,6%		46,6%	0,0%	100,0%
СЦГ-3 (женщины)	16,5%	16,5%	↓ 32,9%	67,1%	0,0%	100,0%
СЦГ-4 (мужчины)	31,1%	25,6%		43,3%	0,0%	100,0%
ФЦГ-1 (Лица с ОВЗ)	31,6%	15,8%		52,6%	0,0%	100,0%
ФЦГ-2 (молодежь)	27,5%	22,0%		48,4%	2,2%	100,0%
ФЦГ-3 (женщины)	13,3%	30,1%	↑ 43,4%	55,8%	0,9%	100,0%
ФЦГ-4 (мужчины)	37,4%	24,2%		36,3%	2,2%	100,0%
Общий итог	27,4%	22,0%		49,8%	0,8%	100,0%

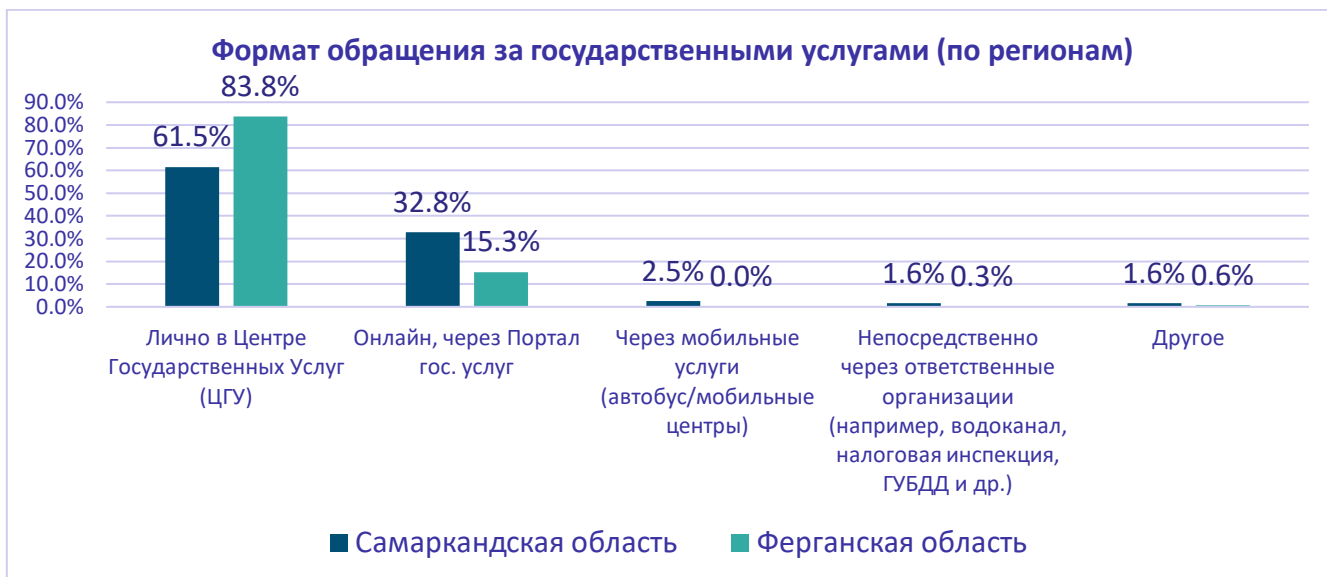
Подавляющее число респондентов предпочитает обращаться за получением гос. услуг лично в Центры гос. услуг (72,6%). Получение гос. услуг в онлайн формате предпочитают 24,1% опрошенных.



Основными посетителями Центров гос. услуг являются мужчины и женщины в возрасте от 31 года и старше. 87% опрошенных женщин и 73,5% опрошенных мужчин предпочитают такой формат получения гос. услуг. В свою очередь основными получателями онлайн гос. услуг являются молодежь (34,5%) и Лица с ОВЗ (31,3%). Если для молодежи свойственно идти в ногу со временем и лучше разбираться в онлайн сервисах, то для людей с ОВЗ – это необходимость, связанная с трудностями посещения Центров гос. услуг.

При этом стоит отметить, что в Ферганской области доля женщин, предпочитающих личный визит в Центр гос. услуг еще выше (94,7%).

В целом для Ферганской области более характерно предпочтение в сторону личного посещения Центров гос. услуг. Для Самаркандской области распределение между оффлайн и онлайн услугами более равномерное. Этот факт еще раз подтверждает, что уровень проникновения онлайн гос. услуг выше в Самаркандской области.



По данным опроса на сегодняшний день наиболее популярными видами гос. услуг являются:

- Формирование кадастрового паспорта жилых объектов
- Оформление загранпаспорта
- Получение ID-паспорта
- Постановка на очередь в детский сад
- Получение/продление водительских прав
- Заявления на снятие, установку и маркировку счетчика холодной воды
- Регистрация бизнеса
- Справка об отсутствии судимости
- Получение электронного ключа
- Получение справки о том, что человек не состоит на учете в психиатрическом диспансере

В среднем человек тратит на получения данных видов услуг:

Формирование кадастрового паспорта жилых объектов	до 1 недели
Оформление загранпаспорта	до 1 недели
Получение ID-паспорта	от 1 до 3 дней
Постановка на очередь в детский сад	до 1 дня
Получение/продление водительских прав	до 1 дня
Заявления на снятие, установку и маркировку счетчика холодной воды	до 1 дня
Регистрация бизнеса	10-60 минут
Справка об отсутствии судимости	5-60 минут
Получение электронного ключа	5-30 минут
Получение справки о том, что человек не состоит на учете в психиатрическом диспансере	5 минут

85,9% опрошенных **устраивает** то время, которое им потребовалось для сбора, подачи запроса и получения государственной услуги.

94,8% респондентов считают, что информация о порядке предоставления данных видов гос. услуг является **доступной**.

92,6% респондентов **удалось** подать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза.

Основными причинами того, что **7,4%** респондентов **не удалось** подать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза явились:

- Сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов (**46,8%**)
- Сотрудник не принял документы, так как они были неправильно заполнены (ошибки) (**14,9%**)
- Сотрудник потребовал дополнительные документы, официально не установленные (**6,4%**)
- Другие причины (**31,9%**)

92,4% опрошенных **устраивает** то количество документов, которое необходимо для получения гос. услуги.

В среднем общие материальные затраты на получение данной услуги (официальные платежи (государственные пошлины), неофициальные расходы, выплаты посредникам и т.д.) составили:

Формирование кадастрового паспорта жилых объектов	612 382,98 сум
Регистрация бизнеса	371 088,24 сум
Оформление загранпаспорта	315 583,33 сум
Получение/продление водительских прав	207 222,22 сум
Получение ID-паспорта	197 452,83 сум
Заявления на снятие, установку и маркировку счетчика холодной воды	86 888,89 сум
Получение электронного ключа	24 427,12 сум
Справка об отсутствии судимости	24 048,28 сум
Получение справки о том, что человек не состоит на учете в психиатрическом диспансере	18 940,00 сум
Постановка на очередь в детский сад	18 000,00 сум

99,2% не приходилось выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата "в конверте") или делать подарки для получения нужных документов и ускорения процедур по получению гос. услуги.

97,8% не приходилось обращаться к знакомым/ родственникам для ускорения процесса получения услуги.

Около **65%** опрошенных считает, что качество предоставления гос. услуг за последние 3 года **улучшилось**.

36,5% респондентов **имеют опыт обращений** (за последние 3 года) с жалобой на качество предоставления иных государственных услуг.

94,3% из них обращались непосредственно к сотруднику, к которому они обращались при получении данной услуги.

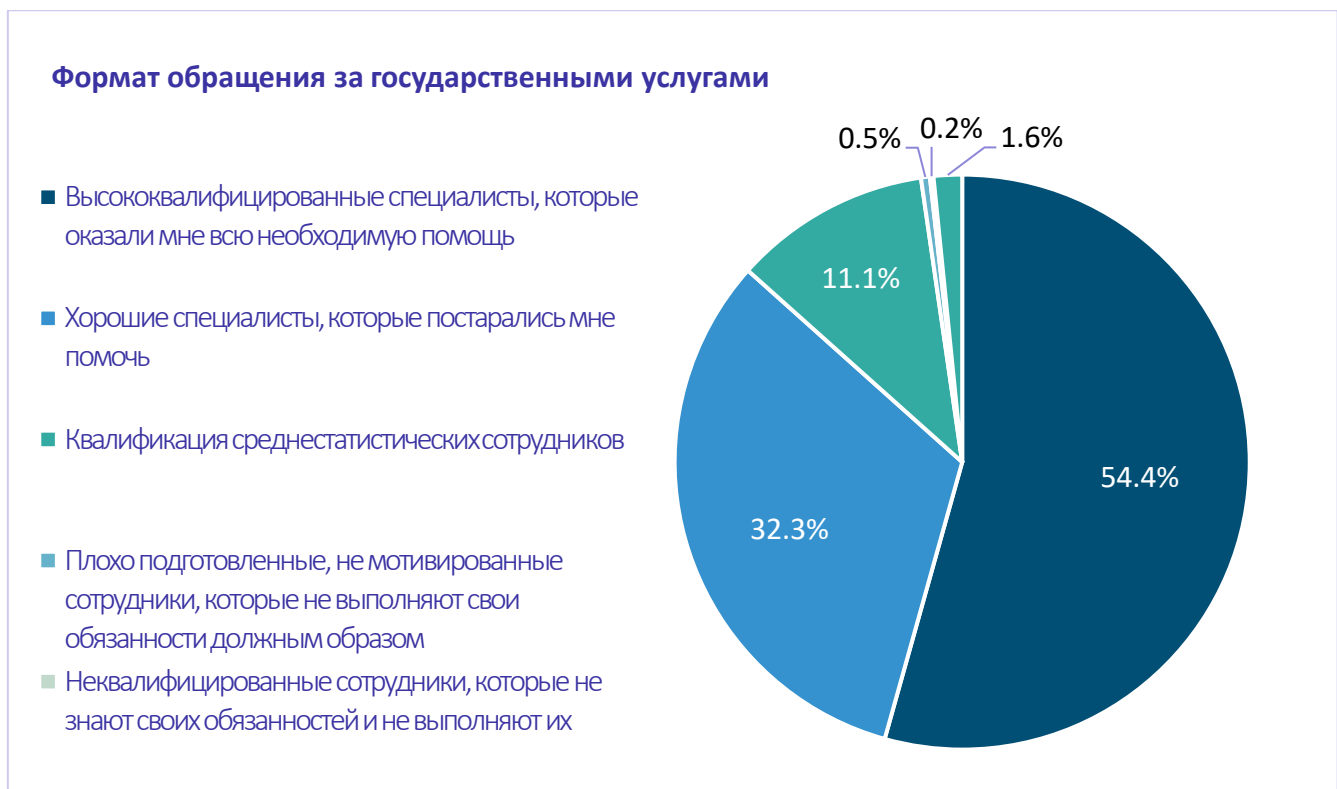
96,1% **положительно** оценивает конечный результат рассмотрения их жалобы.

92,2% **не сталкивались** с какими-либо проблемами при получении гос. услуги.

Основными трудностями, с которыми **столкнулись 7,8%** респондентов при получении указанной ими гос. услуги были:

- большие очереди (**21,6%**)
- требование избыточных документов, сведений (**13,6%**)
- слишком долгий срок предоставления услуги (**9,1%**)

86,7% респондентов **положительно** оценивают профессионализм и квалификацию сотрудников своего Центра Государственных Услуг (ЦГУ). Однако лица с ОВЗ относятся более критично к их профессионализму. **17,2%** опрошенных лиц с ОВЗ **считает**, что операторы ЦГУ имеют квалификацию среднестатистических сотрудников.



92,2% опрошенных чувствуют себя **комфортно** при оформлении гос. услуги в Центре Государственных Услуг (ЦГУ). Наиболее комфортно чувствуют себя **женщины (97,4%)**, наименее комфортно чувствуют себя **лица с ОВЗ (78,1%)**.

ЦГ	Очень комфортно, чувствую себя там спокойно и уверенно	В целом комфортно, без серьезных неудобств	Не очень комфортно, испытываю некоторые стеснения	Испытываю стресс, когда нахожусь там	Затрудняюсь ответить	Общий итог
Лица с ОВЗ	56,3%	21,9%	10,9%	1,6%	9,4%	100,0%
Молодежь	65,5%	25,3%	5,2%	0,5%	3,6%	100,0%
Женщины	81,8%	15,6%	1,6%	0,5%	0,5%	100,0%
Мужчины	70,7%	22,7%	1,7%	1,1%	3,9%	100,0%
Общий итог	71,0%	21,2%	3,6%	0,8%	3,3%	100,0%

В рамках опроса блок вопросов посвящался женщинам и их опыту получения гос. услуг в Центрах гос. услуг.

Основные причины неудобств и стеснения женщин при посещении Центров гос. услуг:

Женщины в возрасте от 31 года и старше в основном, испытывают неудобства и стеснения при нахождении в Центре Государственных Услуг (ЦГУ):

- из-за того, что в Центрах гос. услуг обычно очень много людей и это давит на них **(43,5%)**
- из-за того, что они не знают к кому обратиться за помощью **(13%)**

Девушки до 30 лет и женщины с ОВЗ, испытывают неудобства и стеснения при нахождении в Центре Государственных Услуг (ЦГУ):

- из-за того, что они стесняются внимания противоположного пола **(15,2%)**
- из-за того, что они стесняются людского внимания **(10,9%)**

Для 89,9% опрошенных женщин пол оператора не имеет никакого значения.

Основными рекомендациями в целях улучшения качества оказания гос. услуг были:

- сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) (22%)
- сокращение срока предоставления услуги (19,9%)
- уменьшение стоимости услуг (14,5%)

Важной частью исследования был расчет показателя NPS

NPS (Net Promoter Score) – это индекс лояльности клиентов. Уровень NPS является одним из основных показателей, который используется компаниями и организациями для измерения удовлетворенности клиентов и определения того, насколько вероятно, что клиенты будут рекомендовать услуги организации другим людям.

Что такое хороший показатель NPS?



Для определения NPS респондентам был задан вопрос: «Оцените, пожалуйста, по 10-балльной шкале степень Вашей удовлетворенности качеством оказания гос. услуг в Центре Государственных Услуг (ЦГУ), где 1 – крайне не удовлетворён и 10 – полностью удовлетворён»

ЦГ	NPS	ОЦЕНКА
СЦГ-1 (Лица с ОВЗ)	26,7	УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО
СЦГ-2 (молодежь)	40,8	ХОРОШО
СЦГ-3 (женщины)	54,4	ХОРОШО
СЦГ-4 (мужчины)	65,6	ХОРОШО
ФЦГ-1 (Лица с ОВЗ)	52,6	ХОРОШО
ФЦГ-2 (молодежь)	59,3	ХОРОШО
ФЦГ-3 (женщины)	67,3	ХОРОШО
ФЦГ-4 (мужчины)	51,6	ХОРОШО
Общий итог	54,4	ХОРОШО

ЦГ	NPS	ОЦЕНКА
Лица с ОВЗ	34,4	ХОРОШО
Молодежь	49,5	ХОРОШО
Женщины	62,0	ХОРОШО
Мужчины	58,6	ХОРОШО
Общий итог	54,4	ХОРОШО

ЦГ	NPS	ОЦЕНКА
Самаркандская область	49,2	ХОРОШО
Ферганская область	59,6	ХОРОШО
Общий итог	54,4	ХОРОШО

Вопрос: «Почему Вы дали такую оценку?»

Критики (от 1 до 6 баллов):

Причина	Доля (%)
В целом не удовлетворен	45,3%
Долгое ожидание в очереди	16,0%
Невежливость сотрудников	8,0%
Не дают полноценную информацию по услуге	6,7%
Не решил вопрос	6,7%
Медленно работают	4,0%
Другое	13,3%
Общий итог	100,0%

Важные комментарии критиков:

«Разные документы, не объясняют до конца, очереди, грубое отношение»,
«Большая очередь, попросили много информации, непонятные процессы»,
«Контекстуальная неполноценность информации от центра»,
«Не получил полную информацию»,
«Не можем получить достаточной информации»

Нейтралы (от 7 до 8 баллов):

Причина	Доля (%)
В целом все хорошо	26,6%
Удовлетворительно, есть недостатки	25,0%
Большие очереди	24,2%
Непрофессионализм сотрудников	8,1%
Удобно	5,6%
Сложно приходиться	2,4%
Затрудняюсь ответить	2,4%
Другое	5,6%

Важные комментарии нейтралов:

«По сравнению с офлайн, онлайн плохо развит»,
«Не обращают внимание на пенсионеров»

Промоутеры (от 9 до 10 баллов):

Причина	Доля (%)
Все хорошо	61,8%
Быстро	11,5%
Удовлетворен	7,9%
Решил свой вопрос	7,2%
Удобно	6,0%
Хорошие, вежливые сотрудники	1,9%
Большая очередь	1,4%
Есть некоторые проблемы	1,4%
Для мотивации	0,5%
Другое	0,5%

Важные комментарии промоутеров:

«Проблема со входом на сайт»,
«Нет сотрудников женщин»

Для определения степени удовлетворённости расположением местного Центра гос. услуг респондентам был задан вопрос: «Оцените, пожалуйста, по 10-балльной шкале насколько удобно расположен Центр Государственных Услуг (ЦГУ), где 1 – крайне неудобно и 10 – очень удобно»

ЦГ	NPS	ОЦЕНКА
СЦГ-1 (Лица с ОВЗ)	37,8	ХОРОШО
СЦГ-2 (молодежь)	47,6	ХОРОШО
СЦГ-3 (женщины)	48,1	ХОРОШО
СЦГ-4 (мужчины)	67,8	ХОРОШО
ФЦГ-1 (Лица с ОВЗ)	78,9	ОТЛИЧНО
ФЦГ-2 (молодежь)	64,8	ХОРОШО
ФЦГ-3 (женщины)	67,3	ХОРОШО
ФЦГ-4 (мужчины)	65,9	ХОРОШО
Общий итог	59,4	ХОРОШО

ЦГ	NPS	ОЦЕНКА
Лица с ОВЗ	50,0	ХОРОШО
Молодежь	55,7	ХОРОШО
Женщины	59,4	ХОРОШО
Мужчины	66,9	ХОРОШО
Общий итог	59,4	ХОРОШО

ЦГ	NPS	ОЦЕНКА
Самаркандская область	52,1	ХОРОШО
Ферганская область	66,9	ХОРОШО
Общий итог	59,4	ХОРОШО

Онлайн-портал государственных услуг

Степень осведомленности населения о существовании онлайн-портала государственных услуг пока остаётся на не высоком уровне. Более половины опрошенных респондентов (55%) не знают о его существовании.



В Ферганской области на вопрос: «Знаете ли вы о существовании онлайн Портала государственных услуг?» только треть опрошенных респондентов ответили утвердительно, что объясняет низкий уровень пользования онлайн гос. услугами в регионе.

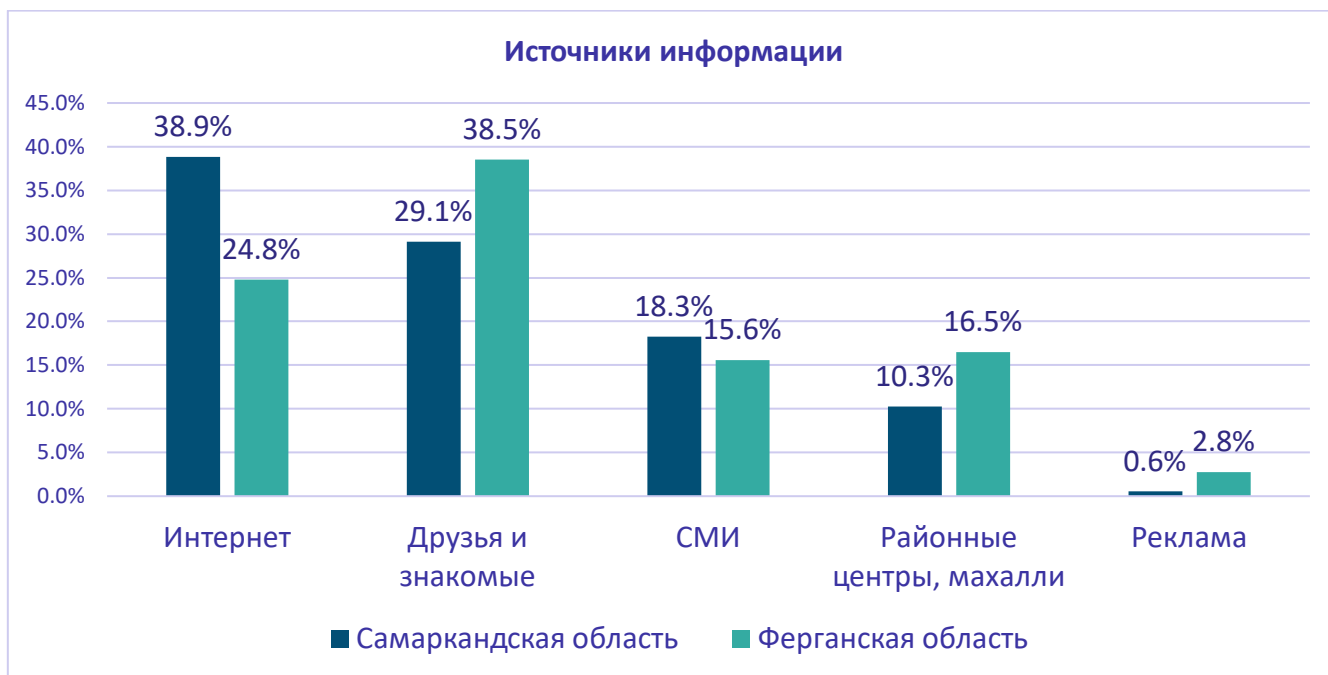
Регион	Да	Нет	Что-то слышал(а)	Общий итог
Самаркандская область	47,3%	44,8%	7,9%	100,0%
Ферганская область	32,2%	65,3%	2,5%	100,0%
Общий итог	39,8%	55,0%	5,2%	100,0%

Наиболее осведомленными о существовании онлайн Портала государственных услуг лицами оказались Лица с ОВЗ. Каждый второй из них знает о существовании онлайн Портала. Наименее осведомленной группой оказались женщины (лишь 28,6% знают о его существовании).

ЦГ	Да	Нет	Что-то слышал(а)	Общий итог
Лица с ОВЗ	50,0%	45,3%	4,7%	100,0%
Молодежь	46,9%	49,5%	3,6%	100,0%
Женщины	28,6%	64,6%	6,8%	100,0%
Мужчины	40,3%	54,1%	5,5%	100,0%
Общий итог	39,8%	55,0%	5,2%	100,0%

Основными источниками информации о существовании онлайн портала гос. услуг являются интернет, друзья/знакомые/коллеги и СМИ. В Самаркандской области самым популярным средством информирования населения является интернет, в то время как в Ферганской области

люди узнают о возможности получать гос. услуги онлайн от своих знакомых, друзей и коллег. В обеих областях люди очень редко узнавали про онлайн услуги через рекламу.



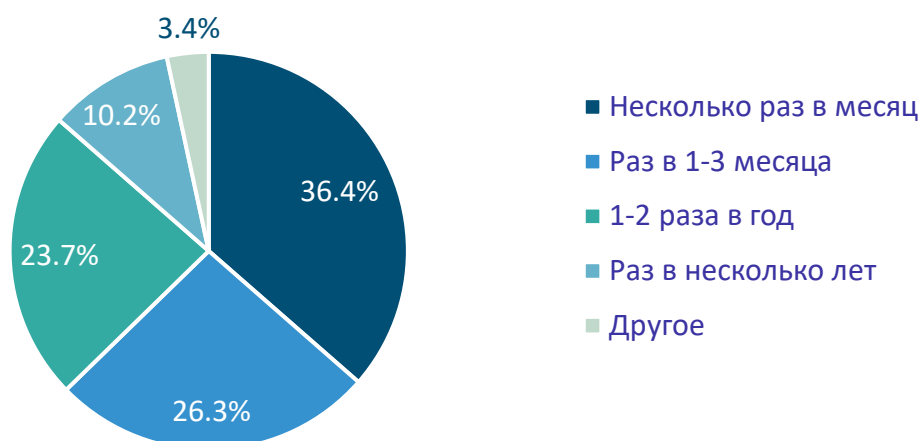
Из группы респондентов знающих про возможность получения гос. услуг в формате онлайн, только 15,5% реально использовали онлайн приложение для оформления услуг. 58,5% опрошенных не пользовались онлайн форматом, а 23,9% использовали приложение только для получения информации об услугах.

ЦГ	Нет, не пользовался(лась)	Да, искал(а) информацию об услуге	Да, оформлял(а) услуги	Да, искал(а) справочную информацию об органах власти	Общий итог
Лица с ОВЗ	54,3%	11,4%	34,3%	0,0%	100,0%
Молодежь	46,9%	36,7%	13,3%	3,1%	100,0%
Женщины	67,6%	20,6%	11,8%	0,0%	100,0%
Мужчины	66,3%	16,9%	13,3%	3,6%	100,0%
Общий итог	58,5%	23,9%	15,5%	2,1%	100,0%

Молодежь и Лица с ОВЗ являются драйверами использования гос. услуг в формате онлайн. Треть опрошенных в каждой целевой группе пользуются онлайн порталом гос. услуг для поиска или оформления гос. услуг.

Группа участников, которая на регулярной основе пользуется онлайн приложением, составляет 18,7% респондентов из общего числа людей принявших участие в исследовании.

Частота использования онлайн платформы



Чаще всего онлайн портал гос. услуг посещают мужчины (42,9%) и молодежь (40,4%), при этом доля женщин, часто пользующихся онлайн порталом значительно ниже (18,2%).

В разбивке по регионам Самаркандская область подтверждает большее проникновение интернет услуг в жизнь региона. 44% опрошенных посещают онлайн портал гос. услуг несколько раз в месяц, при этом 18,6% респондентов из Ферганской области заходят в него раз в несколько лет.

Регион	Несколько раз в месяц	Раз в 1-3 месяца	1-2 раза в год	Раз в несколько лет	Другое	Общий итог
Самаркандская область	44,0%	24,0%	25,3%	5,3%	1,3%	100,0%
Ферганская область	23,3%	30,2%	20,9%	18,6%	7,0%	100,0%
Общий итог	36,4%	26,3%	23,7%	10,2%	3,4%	100,0%

Самыми популярными видами услуг являются:

- постановка на очередь в десткий сад (7,6%),
- получение различного рода справок (5,1%),
- обновление паспорта (3,4%),
- оформление документов кадастра (3,4%)
- получение электронно-цифровой подписи (ЭЦП) (3,4%).

Большая часть участников положительно оценивает опыт взаимодействия с онлайн порталом государственных услуг (73,7%) и не испытывают никаких препятствий при получении услуг онлайн (70,3%).



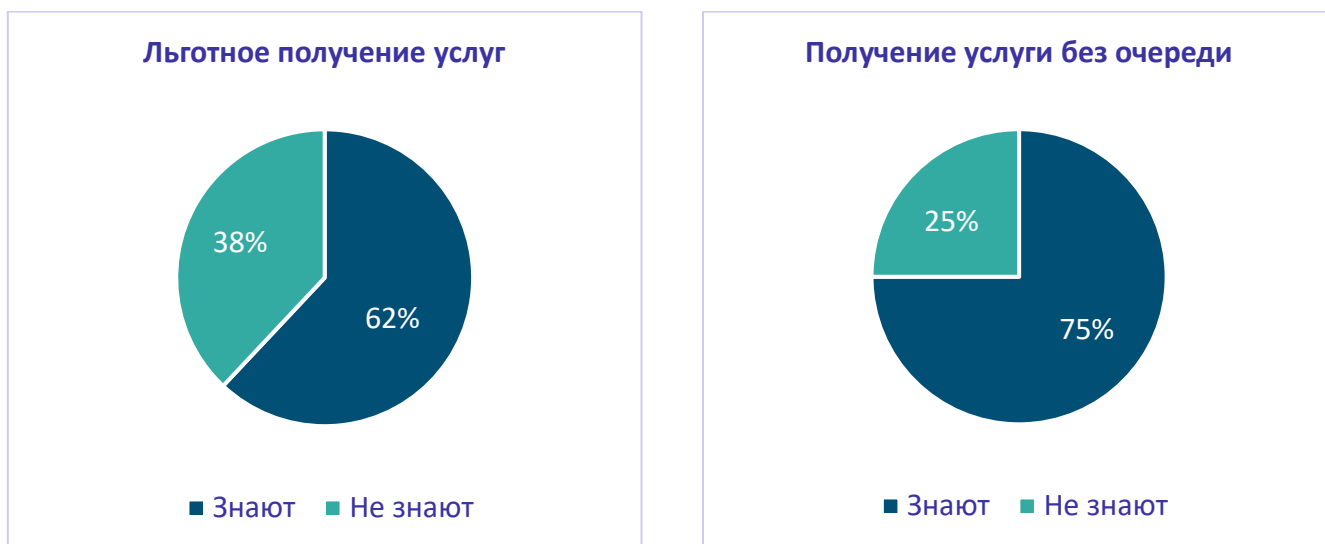
Среди опрошенных респондентов, имевших опыт пользования онлайн порталом гос. услуг, 75,4% смогли получить онлайн услугу с первого раза.

Основными предложениями и пожеланиями по работе онлайн портала гос. услуг были:

- устранить сбои в системе и упростить порядок входа и регистрации на онлайн портале гос. услуг,
- улучшить работу мобильной версии портала, чтобы упростить вход на портал с мобильного телефона,
- приспособить онлайн портал для слабовидящих людей,
- создать обучающие ролики (видеоинструкции) для населения по пользованию онлайн порталом гос. услуг и проводить обучение по пользованию онлайн порталом гос. услуг в махаллях,
- увеличить количество гос. услуг, которые можно получить в формате онлайн,
- упростить получение гос. услуг и сократить время их получения,
- увеличить скидки за платежи онлайн,
- создать службу технической поддержки на онлайн-портале гос. услуг и добавить кнопку «Помощь» при входе в онлайн портал,
- добавить на онлайн портале гос. услуг закладки по основным видам гос. услуг (Получение ЭЦП, получение доверенности на автомобиль и др.),
- показывать причины отклонения запроса.

Государственные услуги для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

Среди опрошенных респондентов с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), 62% осведомлены о своих правах на льготное получение гос. услуг. О том, что людям с инвалидностью 1 и 2 группы, детям с инвалидностью, а также сопровождающему их гражданину гос. услуги оказываются без очереди, знали 75% респондентов с ОВЗ.

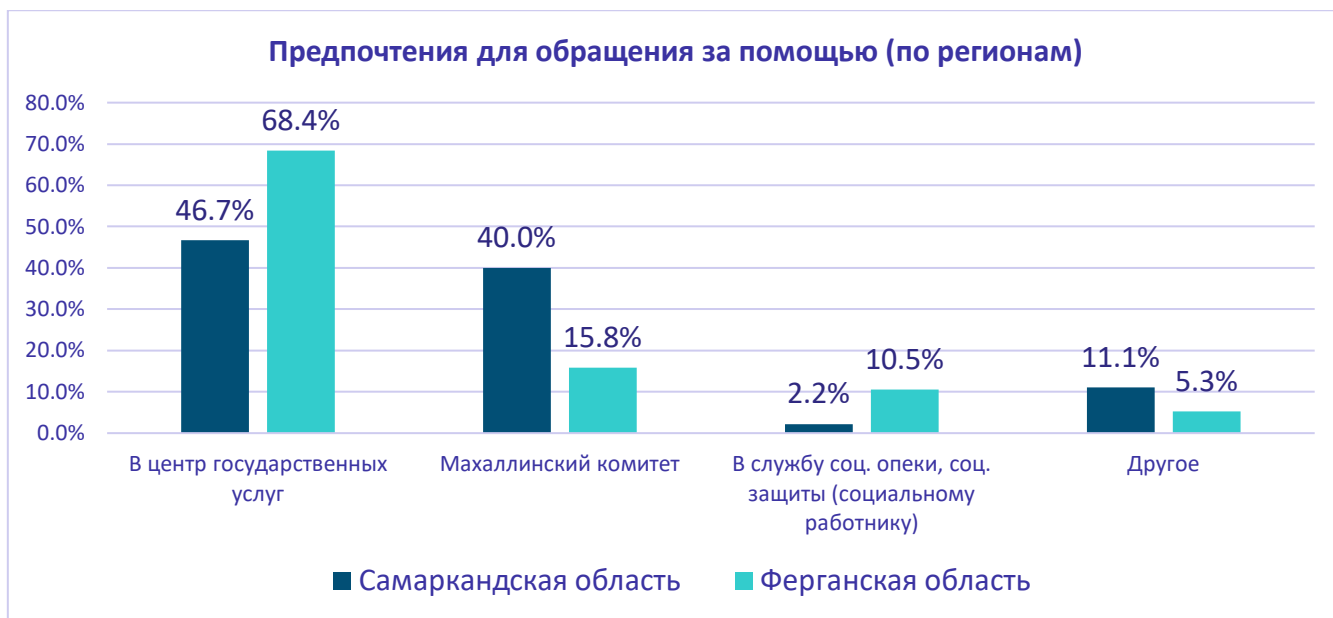


Однако, при посещении Центров гос. услуг лишь 28,1% опрошенных видели специальные знаки информирующие их об их правах на получение гос. услуг вне очереди.

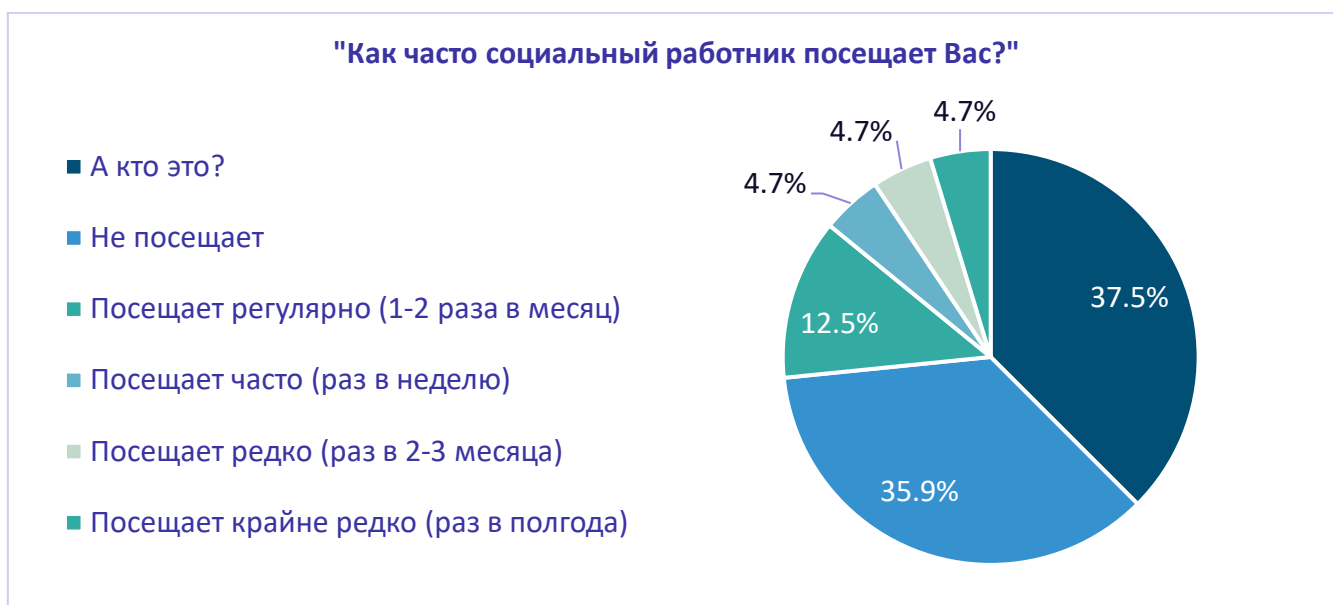


В случае необходимости получения помощи в оформлении какой-либо гос. услуги Лица с ОВЗ предпочитают обращаться в Центр гос. услуг (53,1%) или в махаллинский комитет (32,8%).

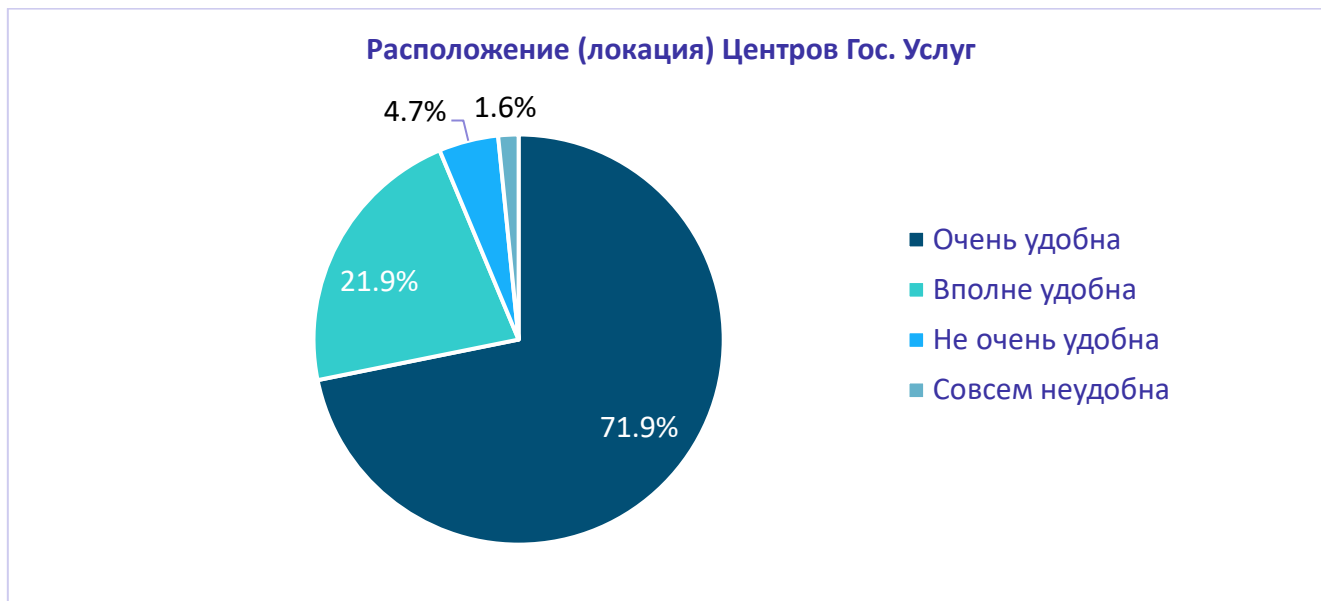
Рассматривая предпочтения граждан по регионам стоит отметить, что в Самаркандской области Лица с ОВЗ примерно в равной степени пользуются услугами как Центров гос. услуг, так и махалли (46,7% к 40,0%). В Ферганской области подавляющее большинство людей с ОВЗ пользуется услугами Центров гос. услуг (68,4%).



Практически $\frac{3}{4}$ опрошенных людей с ОВЗ (73,4%) никак не контактируют с социальными работниками. Также большинство респондентов (85,9%) не получают от социальных работников информации по правам и льготам на получение гос. услуг людям с ОВЗ.



Расположение Центров Государственных Услуг оказалось удобным почти для всех людей с ОВЗ, 93,8% участников считают локацию удобной.



Положительный опыт взаимодействия с операторами Центров Гос. услуг отмечают 81,3% опрошенных респондентов, однако отмечена существенная разница в восприятии отношения сотрудников к лицам с ОВЗ в разрезе регионов.

Если в Ферганской области 94,7% респондентов чувствуют к себе положительное отношение со стороны сотрудников ЦГУ, то в Самаркандской области этот процент ниже (75,6%).

Регион	Отношение положительное	Скорее положительное, чем отрицательное	Скорее отрицательное, чем положительное	Отрицательное	Общий итог
Самаркандская область	40,0%	35,6%	20,0%	4,4%	100,0%
Ферганская область	68,4%	26,3%	5,3%	0,0%	100,0%
Общий итог	48,4%	32,8%	15,6%	3,1%	100,0%

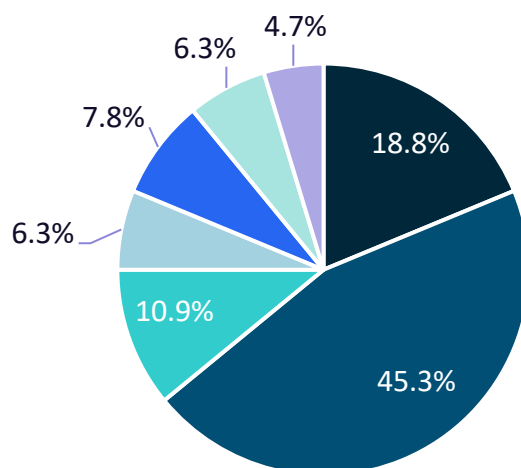
Условия для людей с ОВЗ в целом устраивает большую часть посетителей (75%), однако есть и те, кто считает, что ЦГУ должны быть более приспособленными для людей с ОВЗ.

В частности, рекомендуется обратить внимание на такие вещи как:

- в туалете раковины расположены слишком высоко,
- тяжело открывать двери в туалете,
- в туалете отсутствуют вода, мыло, салфетки, часто туалет не работает,
- скользкая плитка, в т.ч. на пандусе (трудно подняться)
- отсутствуют поручни для того, чтобы можно было подняться по пандусу.

Приспособленность ЦГУ для людей с ОВЗ

- Отлично приспособлен
- Хорошо приспособлен
- Хорошо приспособлен, но с нарушениями некоторых нормативов
- Не очень хорошо приспособлен
- Совсем не приспособлен
- Затрудняюсь ответить
- Другое



В целом большая часть респондентов (76,6%) не видят никаких барьеров и трудностей для людей с ограниченными возможностями здоровья, среди барьеров респонденты отметили следующие моменты:

- Скользящая плитка
- Расположение ЦГУ (дальше чем махалля)
- Невежливость и предвзятое отношение некоторых сотрудников ЦГУ к инвалидам
- Сложно передвигаться на коляске по ЦГУ, т.к. ЦГУ физически оборудованы не всегда хорошо,
- Нужны курсы для обучения пользования сайтом гос. услуг для населения

Приложение 1. Фотографии с процесса проведения исследования

г. Самарканд





г. Каттакурган





г. Акташ







г. Ургут





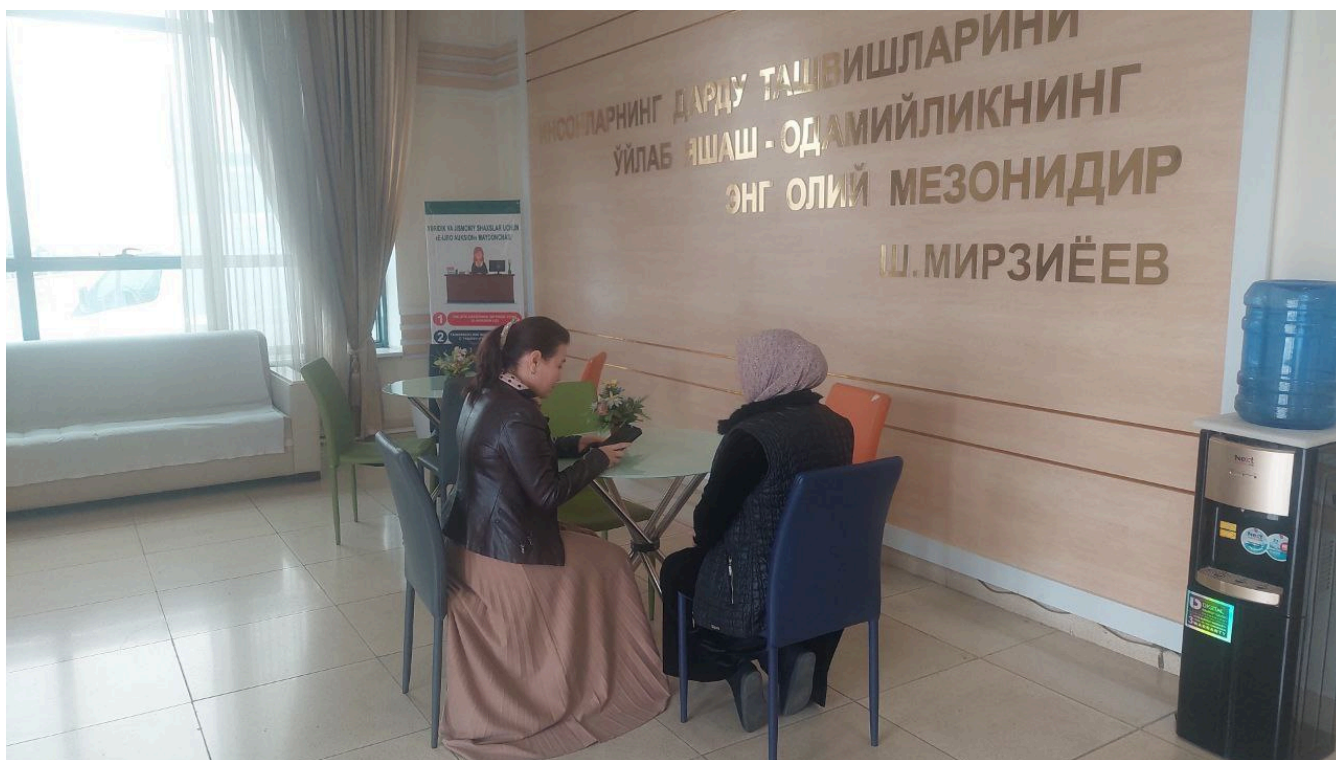
г. Фергана







г. Коканд



г. Маргилан



г. Кувасай

