**Аналитическая записка по результатам проведенного социологического опроса по оценке и выявлению актуальных проблем и потребностей горожан** **в улучшении местных услуг – 2017год, г.ОШ**

Настоящее исследование проведено с целью определения проблем и потребностей горожан в получении муниципальных услуг и поиска возможностей в улучшении и расширении услуг финансируемых из местного бюджета. Основным методом исследования был опрос горожан г. Ош через Google Survey. Выборочная совокупность исследования составили 1313 респондентов из 13 Территориальных Советов г. Оша. В ходе исследования применялось квотная выборка в 10% объеме из каждого ТС. Также отбор выборочной совокупности осуществлялось методом гендерной и возрастной репрезентативности исследования.

Гендерная и возрастная репрезентативность исследования составила: мужчин 42%, женщин 58%; с высшим и средним образованием свыше 30%; по национальному составу кыргызы - 67%, узбеки -25 %; более 27% -не работающие, 24%- работающие, 20% -пенсионеры.

В ходе исследования определены основные наиболее актуальные проблемы города для горожан: плохие неотремонтированные дороги (52,2%); проблемы с питьевой водой и центральной канализацией назвали 43,8% из них отсутствие доступа (32,7%) (вовсе отсутствует доступ к центральной канализации); а также проблема миграции является третьей проблемой по актуальности для горожан (31,1%). Анализ показывает, что наряду с этими проблемами, жители особо подчеркивают проблемы социального характера, которые могут решаться преимущественно в рамках полномочий мэрии города. Так, указаны – автомобильные пробки и отсутствие парковочных мест, шум от развлекательных заведений в не урочное время, не эффективная работа коммунальных служб города. Таким образом, поднятые проблемы в сфере предоставления услуг, в большинства своём относятся к инфраструктурным, из них решения большинства находится в зоне ответственности республиканских государственных органов. В то же время, услуги, отнесенные к деятельности коммунальных служб и социальной сфере, могут и должны решаться структурами мэрии при поддержке общественных организаций и неправительственного сектора. Участники опроса, одной из мер предлагают ужесточить контроль со стороны мэрии что позволит решить экологические проблемы, проблемы шума, с парковкой не качественное предоставление коммунальных услуг. При этом, механизмами контроля могут быть регулярные рейды и комиссии по соблюдению постановлений мэрии.

Предоставление социальных услуг (образование, медицина, культура) является одной из главных приоритетов для муниципальных служб и мэрии так, как это составляет неотъемлемую часть жизни горожан. Наиболее актуальными является дошкольное и среднее образование. Основными проблемами в системе дошкольного образования стали: проблемы с устройством-54%, переполненные группы -43%, высокая оплата-34%, поборы-25%. Поиск решения данной и очень востребованной услуги позволит снять недовольство людей, улучшит и расширит спектр предоставляемых услуг. В школьном образовании, если исключить вопросы физического состояния школ, то основные проблемы аналогичны, это безопасность детей, устройство в школу, поборы, транспортные расходы и нехватка учебников.

Наиболее актуальной является коррупция в системе оказания медицинских услуг (29,4%) и низкое качество предоставления медицинских услуг (26,5%), высокий уровень платных услуг, их дороговизна, отсутствие должной информации по прейскурантам цен отметили 16,5%. Обращают внимание на не эффективную работу скорой помощи (18,8%), (они просто могут не приехать на вызов). Как, видно, часть проблем возможно и необходимо решать управленческими решениями, с частичным финансированием из бюджета. Предлагается, усилить контроль и проверки (36,3%), сделать бесплатными или со финансировать с бюджета такие услуги как, роды, улучшить информирование граждан о прейскурантах на услуги (29,8%), открыть по возможности дополнительные пункты скорой помощи в нескольких местах города (23,8%), ФАПы в каждом ТС (8,9%). Все эти меры будут способствовать улучшению качества услуг и повышению доверия граждан к власти, Обращает внимание то, что высокий уровень коррупции, не что иное как следствие уровня предоставления услуг в медицинских учреждениях, сегодня.

Болевая точка горожан, оказание рекреационных услуг городом. - не организованность мест для отдыха и прогулок, **в каждом ТС,** в виде парков, скверов или аллей (38,8%), что в свою очередь вызывает затруднения для прогулок пожилых граждан, матерей с детьми. Участники опроса, предлагают мэрии принять меры в отношении: 1) создания детских площадок в жилых кварталах и махалях (37,8%); 2) строительство и организация муниципальных спортивных площадок для молодежи (14%); 3) организация культурных и досуговых мероприятий для молодежи и семей (12,4%);

В отношении людей отнесенных к категории социально уязвимых, предлагается мэрии города прежде всего принимать меры: по начислению пособий особо нуждающимся семьям со стороны мэрии - 54,3%; по выдаче льготных лекарств и бесплатному обследованию - 46,2%; предусмотреть льготы на коммунальные услуги - 35,3%; по социальному жилью или получения ипотеки по выгодным условиям- 27,2%; по защите прав брошенных женщин и детей из-за миграции их количество с каждым годом увеличивается- 15,2%.

 В целом, рекомендации участников опроса для улучшения системы предоставления услуг охватывают все вопросы жизнедеятельности города и обращают внимание мэрии на такие аспекты, как:

- Внедрение программы безопасный город;

 -Усиление контрольных функций за нарушения административного законодательств и решений принимаемых мэрией и кенешем;

- усилить работу по безопасности детей школьного и дошкольного возраста (поставить лежачие полицейские при школах, местах массовых переходов пешеходов);

- Усилить работу коммунальных служб по предоставлению инфраструктурных услуг (вода, свалки, мусор, озеленение, водоотведение);

Учитывая, что большинство затронутых проблем являются приоритетными для города и нашли свое отражение в среднесрочной программе развития города на предстоящий период, а возможно будут дополнены с учетом проведенного анализа, предлагается в качестве рекомендаций внести предложения по расширению предоставляемых социальных услуг в соответствии с законом КР «О государственных и муниципальных услугах» от 17 июля 2014 года № 139, ст. 8 п.2 и предоставить на рассмотрение мэрии г.Ош.

**Рекомендации по рассмотрению мэрией предлагаемых услуг, с возможностью бюджетного финансирования:**

1. В сфере образования: целесообразно рассмотреть дополнительную услугу по предоставлению гражданам мест в дошкольных учреждениях. В этих целях рекомендуется ускорить процессы по внедрению государственно частного партнерства, а также предоставления благоприятного климата для деятельности частных учреждений;
2. В целях улучшения безопасности детей школьного возраста, рассмотреть предоставление услуги по организации муниципального школьного транспорта, со оплатой родителей (платная услуга);
3. В сфере медицинских услуг: учитывая дороговизну услуг, высокую стоимость лекарств для отдельных граждан рассмотреть вопрос в городском ккенеше: 1) об услуге по льготному медицинскому обслуживанию людей относящихся к уязвим слоям населения; 2) об услуге по льготному предоставлению лекарственных препаратов; 3) с министерством здравоохранения изучить вопросы о возможности открытия дополнительных пунктах скорой помощи и ФАПов на условиях со финансирования предоставляемого муниципального имущества; 4) обязать медицинские учреждения соблюдать стандарты в части, информирования граждан по предоставлению платных услуг;
4. Услуги в сфере организации отдыха и досуга горожан: данные услуги носят публичный характер и могут предоставляется частными организациями; для этого необходимо рассмотреть предоставление общественных мест (муниципальных) в инвестиционную аренду с условием предоставления указываемых горожанами услуг (детские площадки, спортивные площадки);
5. Услуги предоставляемые коммунальными службами, по опросу требуют не расширения услуг, а улучшение системы управления (прозрачность, подотчетность, планирование).

Интербилим, в рамках проекта ОБСЕ «Улучшение муниципальных услуг в г. ОШ»

09.10.2017