

ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ В КАЗАХСТАНЕ: СТЕПЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ И СОЦИАЛЬНОЕ САМОЧУВСТВИЕ

Чидем Пенн (Cigdem Penn, XSights Research),

Александр Рузанов (BRIF Research Group).

По результатам совместного социологического исследования компаний BRIF Research Group и XSights

Краткие выводы:

Осведомленность городского населения Казахстана о государственных службах **очень низка**. 61% опрошенных знают либо только название службы, либо только слышали и мало что знают о работе гос.службы. В целом **удовлетворены услугами государства 31%** против 22% неудовлетворенных.

Отношение к госслужбам сильно зависит от географического фактора. Жители Астаны наиболее удовлетворены госуслугами (52%), а в Алматы больше неудовлетворенных, чем в других регионах (31%).

Наиболее острая неудовлетворенность госуслугами существует в **здравоохранении**. 56% опрошенных не удовлетворены и лишь 15% эти услуги устраивают.

Также слабыми можно назвать службы **социальной безопасности** (7% удовлетворенных против 21% неудовлетворенных), **снижения преступности/безопасности** (7% удовлетворенных и 20% неудовлетворенных), **управления экономикой страны** (5% удовлетворенных и 17% неудовлетворенных).

Положительный баланс у таких госслужб, как **международные отношения** (34% удовлетворенных и лишь 2% неудовлетворенных) и **национальная оборона** (14% удовлетворенных и 2% неудовлетворенных).

Статистический анализ показал интересную зависимость: **наиболее сильно удовлетворенность государственными услугами в целом зависит от удовлетворенности образованием**. После образования также значимое влияние на удовлетворенность услугами государства в целом оказывают удовлетворенность **социальными службами, здравоохранением, местными властями**.

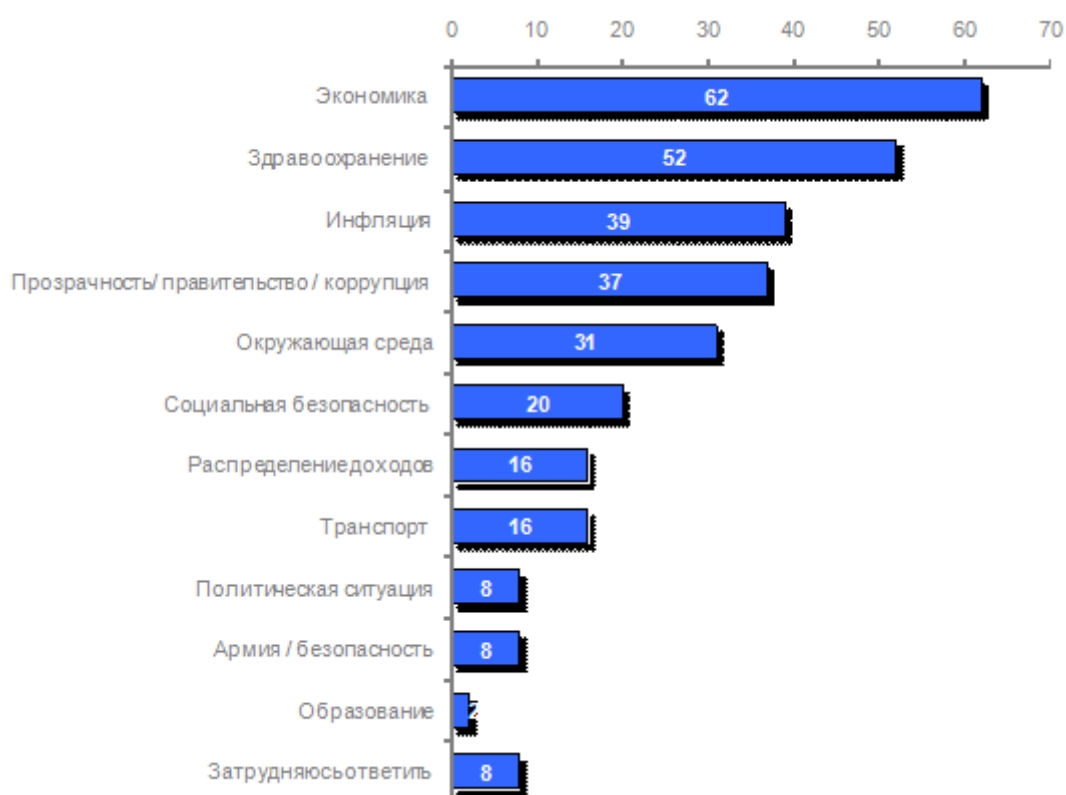
Среди наиболее острых проблем, с которыми сталкивается Казахстан сегодня, население выделяет прежде всего **экономику (62%), здравоохранение (52%), инфляцию (39%), коррупцию (37%), охрану окружающей среды (31%)**.

Опрос в целом показывает, что государственные услуги нуждаются как в улучшении качества, так и в повышении коммуникационной активности среди населения.

Основные проблемы Казахстана глазами населения

Опрос, недавно проведенный компаниями БРИФ и Xsights Research Companies, показывает, что в списке проблем, больше всего волнующих население, на первых строках оказались экономика (62%), здравоохранение (52%), инфляция (39%), коррупция (37%) и окружающая среда (31%). Опрос был проведен по выборке в 1200 человек, репрезентирующей городское население Казахстана, между 28 июля и 11 августа 2010.

Самые важные проблемы, стоящие перед Казахстаном



Опрос показывает, что экономика является наиболее значимой проблемой для двух третей горожан Казахстана, четыре человека из десяти (39%) упоминают инфляцию, как более специфическую проблему. 62% опрошенных отмечают экономику как одну из самых важных проблем, с которой сталкивается Казахстан, и половина из них (31% от выборки) позиционируют ее как единственно важную проблему. Чем больше семья, тем с большей вероятностью респонденты озабочены экономикой; в то время, как только половина одиноких респондентов (50%) обращают внимание на экономические проблемы; 72% домохозяйств, насчитывающих пять и более человек, отмечают экономику как наиболее важную проблему. Южный Казахстан является регионом, где последствия экономического спада чувствуются сильнее всего: там 71% респондентов отметили экономику как самую важную проблему.

Опрос показывает, что женщины (56%) больше беспокоятся о состоянии здравоохранения, чем мужчины (48%). Чем старше респонденты, тем больше они беспокоятся о состоянии здравоохранения; пенсионеров больше заботит здравоохранение (69%), чем экономика (57%). В Южном и Западном Казахстане (по сравнению с другими регионами) значимо выше доля тех, кто указывает на здравоохранение как главную проблему Казахстана (65% и 66% соответственно).

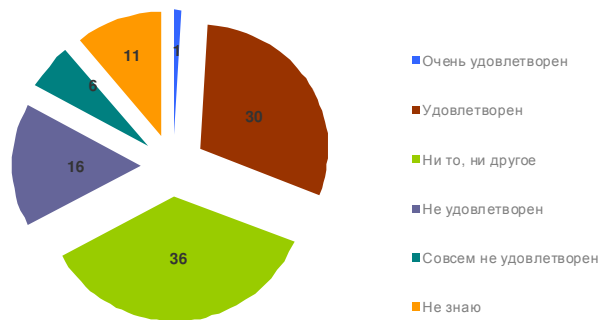
Уровень коррупции – другой важный вопрос для Казахстана. Четверо респондентов из десяти (37%) упоминают коррупцию как главную проблему, с которой сегодня сталкивается Казахстан. В то время, как верхнее управленческое звено достаточно серьезно озабочено коррупцией (45%), служащие и чиновники склонны называть эту проблему реже (31%). Как и в других случаях, в категории «отношение к коррупции» также видны значимые региональные различия: среди живущих на юге Казахстана почти в три раза (48%) больше тех, кто обеспокоен коррупцией, чем среди жителей Астаны (18%).

Удовлетворенность населения государственными услугами

Наш опрос также выяснил, насколько респонденты удовлетворены государственными услугами. **Каждый третий (30%) удовлетворен уровнем госуслуг, в то время как каждый пятый (22%) считает эти услуги неудовлетворительными.** Жителей Астаны более других госуслуги устраивают (52%), а в Алматы неудовлетворительную оценку госуслугам ставит большее число опрошенных (31%).

Удовлетворенность услугами государства

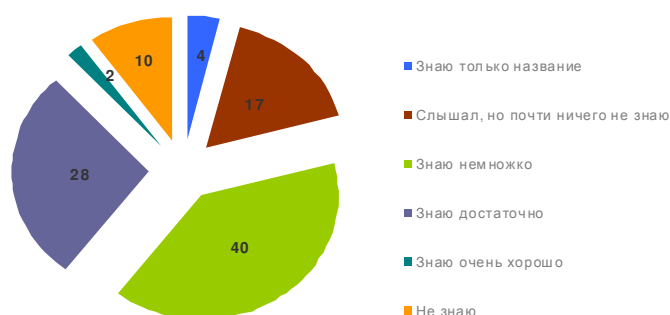
Удовлетворенность



Когда респондентам задавали вопрос, как хорошо они знакомы с государственными услугами, только 4% ответили, что знакомы хорошо и 28% отметили, что знают достаточно. Половина опрошенных (49%) с госуслугами знакомы мало, и 17% респондентов о госуслугах слышали, но ничего о них не знают.

Знание об услугах государства

Знание



Уровень информированности о государственных услугах сильно различается в разных регионах; среди жителей центрального Казахстана (50%) значительно больше доля знающих (очень хорошо или достаточно) об услугах, предоставляемых государством, чем среди жителей восточных регионов (15%).

Здравоохранение – услуга, которой не удовлетворены больше всего респондентов; 55 % неудовлетворенных против 15%, кого эти услуги устраивают. Социальные услуги, снижение преступности и управление экономикой также являются сферами, нуждающимися в улучшении. С другой стороны, респондентов, удовлетворенных внешней политикой и национальной безопасностью, больше, чем испытывающих беспокойство по этому поводу.

	Удовлетворенность %	Неудовлетворенность %	Net satisfaction Ppt
Здравоохранение	15	56	-40
Социальная безопасность	7	21	-14
Снижение преступности / безопасность	7	20	-13
Управление экономикой страны	5	17	-12
Юстиция / Юридические службы	6	14	-8
Образование	21	27	-5
Транспорт	22	23	-1
Местное правительство	9	10	-1
Международные отношения	34	2	32
Национальная оборона	14	2	12

Каждая из государственных услуг по-разному влияет на удовлетворенность деятельностью правительства в целом. Хотя экономика является основным объектом беспокойства, тем не менее, статистически образование оказывается той сферой, которая оказывает самое сильное влияние на оценку работы правительства в целом. По степени воздействия за образованием следуют социальные службы, здравоохранение и местная власть. Эти направления являются наиболее приоритетными для казахстанцев.