

Данное исследование стало возможным благодаря помощи американского народа, оказанной через Агентство США по международному развитию (USAID).

КФ «Ерекше таңдау – ШЕЛЕК» несет ответственность за содержание публикации, которое не обязательно отражает позицию USAID или Правительства США.



# Отчет

По итогам проведения социологического  
исследования по теме:

«Изучение равного доступа к государственным  
услугам жителей с инвалидностью отдаленных  
населенных пунктов Шелекского региона»

Данное исследование стало возможным благодаря помощи американского народа, оказанной через Агентство США по международному развитию (USAID).

КФ «Ерекше таңдау – ШЕЛЕК» несет ответственность за содержание публикации, которое не обязательно отражает позицию USAID или Правительства США.

В данном отчете представлены результаты исследования по изучению и оценке равного доступа к государственным услугам жителей с инвалидностью отдаленных населенных пунктов Шелекского региона.

Данное исследование проведено Центром Изучения общественного Мнения (ЦИОМ, Алматы) по заказу Корпоративного Фонда «ЕРЕКШЕ ТАҢДАУ-ШЕЛЕК» Общественного Объединения «Общество Неунывающих Инвалидов».

# СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ	4
Объекты исследования	4
Методы сбора данных	4
Выборочная совокупность	5
Географическая карта региона с обозначенными точками сбора информации	6
Ввод и обработка количественных данных	7
Обеспечение качества полевых работ	7
Процедуры обеспечения качества работ по проекту	7
Полевой контроль в Казахстане	7
Этапы исследования	8
Общая информация по полевой работе	9
РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	10
Социально-демографические характеристики респондентов	10
Практика получения государственных услуг	13
Трудности при получении государственных услуг	15
Уровень удовлетворенности параметрами обслуживания при получении государственных услуг	17
Предложения респондентов по улучшению процесса получения государственных услуг	20
Оценка доступности государственных услуг для людей с инвалидностью, по мнению экспертов и участников фокус-групповой дискуссии	21
<i>Учреждения для получения государственных услуг в сельском округе</i>	22
<i>Виды государственных услуг доступные по месту жительства (в своем сельском округе)</i>	23
<i>Места для получения государственных услуг доступные людям с инвалидностью, по мнению экспертов и участников ФГ</i>	24
<i>Трудности, с которыми сталкиваются люди с инвалидностью при получении государственных услуг в Шелеке и Есике, по мнению экспертов и участников ФГ</i>	25
<i>Основные проблемы для равного доступа к государственным услугам людей с инвалидностью в отдаленных населенных пунктах Шелекского региона</i>	27
<i>Предложения экспертов и участников ФГ по улучшению процесса оказания государственных услуг людям с инвалидностью отдаленных округов в Шелекском регионе</i>	28
<i>Личные истории участников ФГ</i>	29
ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ	31
РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ	32



## || ВВЕДЕНИЕ

С момента подписания Республикой Казахстан Конвенции ООН о правах инвалидов начат практический переход от отечественной практики соблюдения прав инвалидов к международной практике. Ранее перед государством стоял вопрос лишь о социальной защите инвалидов. Сегодня эта задача расширена с учетом необходимости создания для инвалидов равных возможностей участия в общественной жизни и равного доступа к объектам и услугам во всех сферах жизнедеятельности.

В Законе Республики Казахстан о государственных услугах<sup>1</sup> одним из основных принципов оказания государственных услуг (Статья 3), является равный доступ услугополучателей без какой-либо дискриминации по мотивам происхождения,

социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или по любым иным обстоятельствам.

Возникают вопросы, как обстоят дела с доступом к государственным услугам у людей с инвалидностью, проживающим в отдалённых сельских населенных пунктах РК. Что мешает им беспрепятственно получать государственные услуги, с какими трудностями они сталкиваются при получении этих услуг. Данное исследование проведено с целью получить ответы на эти вопросы, изучив ситуацию в определенном регионе. В свою очередь это поможет понять, что можно предпринять в случае выявления негативных факторов.

<sup>1</sup> Закон Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года № 88-V «О государственных услугах» (с изменениями по состоянию на 03.12.2015 г.). Электронный ресурс, режим доступа: [http://online.zakon.kz/Document/?doc\\_id=31376056](http://online.zakon.kz/Document/?doc_id=31376056)

# МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

## Цель исследования

Изучить доступ к государственным услугам жителей с инвалидностью отдаленных населенных пунктов Шелекского региона для развития институционального эффективного

управления и системного взаимодействия между организациями гражданского общества и государственными органами.

## Задачи

- Изучить уровень доступа к государственным услугам жителей с инвалидностью отдаленных населенных пунктов Шелекского региона;
- Определить основные барьеры равного доступа к государственным услугам людей с инвалидностью в отдаленных населенных пунктах Шелекского региона;
- Определить основные барьеры равного доступа к государственным услугам людей с инвалидностью в отдаленных населенных пунктах Шелекского региона с точки зрения *местной исполнительной власти*;
- Оценить полученные данные и выработать рекомендации для оптимизации процесса оказания государственных услуг людям с инвалидностью отдаленных регионов в Шелекском регионе.

## Объекты исследования

- Жители с инвалидностью отдаленных населенных пунктов Шелекского региона в возрасте от 18 и старше, которые обращались за получением любых государственных услуг за последние 12 месяцев;
- Представители местных органов власти Шелекского региона.

## Методы сбора данных

Для достижения цели и задач исследования, применялись количественный и качественные методы сбора данных:

Количественный метод – включает четкие математические и статистические модели, что позволяет в результате иметь точные количественные значения изучаемых показателей. Количественное исследование позволяет оценить распространенность, а также величину изучаемых параметров.

К количественному методу относится индивидуальное стандартизированное интервью в форме личного опроса. Стандартизированное интервью – это интервью, при котором используется опросный лист с четко определенными порядком и формулировками вопросов, с

целью получения максимальной сопоставимости данных, собранных разными интервьюерами.

Качественный метод - позволяет оценить спектр мнений, существующих по изучаемой теме. Результаты качественного исследования представляют, прежде всего, анализ всего многообразия мнений, отношений, особенностей поведения людей и не предоставляют статистически значимых результатов. Метод сбора данных качественного исследования: индивидуальное не стандартизированное интервью и фокус группы дискуссии. Качественное исследование также обеспечивает лучшее понимание данных, полученных в ходе проведения количественных исследований.

## Выборочная совокупность

### Выборка количественного исследования:

Жители с инвалидностью отдаленных населенных пунктов Шелекского региона в возрасте от 18 и старше – в каждом из 11 сельских округов опрос минимум 250 респондентов.

### Выборка качественного исследования:

#### Фокус-группы:

Жители с инвалидностью отдаленных населенных пунктов Шелекского региона в возрасте от 18 и старше – 2 мини группы по 4 человека.

#### Глубинные интервью:

всего 20 человек, представители местных органов власти с охватом 11 округов Шелекского региона.



Выбор участников глубинного интервью среди представителей местных органов проходил с учетом требований, чтобы была представлена определенная составная целевой группы по 11 сельским округам Шелекского региона, города Есик и села Шелек, должностного статуса, по типу государственной организации предоставляющей государственные услуги населению. В общей сложности было проведено 20 экспертных интервью. С учетом особенностей ЛСИ проведены 2 мини фокус-группы по 4 участника. Для фокус-групп были разработаны требования для рекрута респондентов с учетом представленности по возрасту, полу, семейному положению, типу инвалидности, из разных сельских округов. Фокус группы проходили в селе Шелек.

#### Характеристики участников качественного исследования

Экспертные глубинные интервью: участниками стали мужчины и женщины различных возрас-

тов, стажу работы, типу государственной организации, и представленность всех сельских округов, села Шелек и города Есик. Респонденты представляли только государственный сектор, который оказывает государственные услуги населению.

Фокус-группы: участниками были люди с инвалидностью и/или их представители, опекуны (для примера, глухонемые сами не могут принимать участие), мужчины и женщины, различных возрастов, занятости, уровня образования, проживающие в различных условиях. Представлены истории респондентов.

В ходе исследования выявили и проанализировали основные вопросы, на которые указывали респонденты; на основании проведенного анализа были подготовлены соответствующие выводы, а также зафиксированы интересные отклонения в представленных респондентами ответах. Помимо этого, в настоящем отчете приводятся цитаты в оригинале, которые наилучшим образом подкрепляют полученные результаты и каждый приведенный вывод.

## Исследовательские инструменты:

- 1 анкета для опроса людей с инвалидностью,
- 1 гайд с вопросами для ведения фокус-групп,
- 1 гайд для экспертного глубинного интервью разработаны совместно специалистами ЦИОМ и представителями Корпоративного Фонда «ЕРЕКШЕ ТАҢДАУ-ШЕЛЕК» Общественного Объединения «Общество Неунывающих Инвалидов».

Анкета содержит 37 вопросов, включая социально-демографический блок (возраст, национальность, семейное положение, образование, группа инвалидности и т.д.).

Продолжительность стандартизированного опроса в среднем была 20-25 минут.

## География проекта:

Село Шелек, город Есик, 11 округов Шелекского региона:

## Географическая карта региона с обозначенными точками сбора информации

- ①. Асинский сельский округ
- ②. Казахстанский сельский округ
- ③. Каражотинский сельский округ
- ④. Каратурыкский сельский округ
- ⑤. Корамский сельский округ
- ⑥. Малыбайский сельский округ



- ⑦. Масакский сельский округ
- ⑧. Нуринский сельский округ
- ⑨. Октябрьский сельский округ
- ⑩. Тескенсуский сельский округ
- ⑪. Шелекский сельский округ

## Сроки проведения полевого этапа исследования:

Полевые работы по проекту проходили в период с 1 февраля по 2 марта 2016 года.

## Ввод и обработка количественных данных

Обработка и анализ данных выполнены с использованием лицензионной программы IBM SPSS Statistics 22.

## Обеспечение качества полевых работ

После утверждения анкеты и гайдов с Заказчиком по проекту, Менеджер проекта ЦИОМ назначил и провел тренинг среди супервайзеров и интервьюеров в каждом регионе Казахстана.

## Модуль тренинга для супервайзеров и интервьюеров

**Тренинг был организован и проведен в селе Шелек 30 января 2016 года. Для каждого сельского округа были привлечены для проведения опроса интервьюеры. Интервьюеры с 11 сельских округов прошли обучение. Для запуска полевых работ представитель ЦИОМ провёл однодневный тренинг-обучение интервьюеров методологии проведения полевых работ и всем требованиям опроса среди всех целевых групп.**

### Тренинг состоял из следующих компонентов:

- Ознакомление с исследованием, целями, задачами, требованиями к нему.
- Разбор процедур проведения исследования: сроки, методика сбора данных, процедуры отбора респондентов.
- Подробный разбор анкет, особенности заполнения, логические переходы.
- Разбор процедур первичной проверки качества собранных анкет.

### Во время тренинга супервайзеры и интервьюеры:

- ознакомились с требованиями исследования;
- разобрали правила и требования по заполнению анкет для проведения опроса;
- изучили правила работы и требования по отбору респондентов, заполнению документации;
- разобрали сложности/особенности опроса;
- провели практические занятия по заполнению анкет и документов.

## Процедуры обеспечения качества работ по проекту

- Сотрудничество на всех этапах исследования с Заказчиком.
- Тренинг всех специалистов, вовлеченных в исследование.
- Фиксирование трудностей и проблем, возникающих в ходе исследования.
- Контроль полевых работ исследования во всех точках опроса.

## Полевой контроль

Село Шелек, город Есик, 11 округов Шелекского региона.

После проведения полевого этапа был осуществлён контроль качества работы интервьюеров.

Контроль полевых работ включает:

- контроль работы интервьюеров супервайзерами во время полевых работ;
- 100% визуальный контроль заполненных анкет супервайзерами;
- 100% визуальный контроль заполненных анкет штатными сотрудниками офиса;
- 20% телефонный контроль.

## Этапы исследования



1

### Этап 1.

Сбор и изучение всей информации для разработки инструментариев исследования. Разработка анкеты, гайдов для экспертных интервью и фокус-групп, их согласование с Заказчиком. Перевод документации на государственный язык. Утверждение инструментариев исследования с Заказчиком.

### Этап 2.

Проведение обучающего тренинга.



2



3

### Этап 3.

Проведение фокус-группы среди получателей государственных услуг (людей с инвалидностью) от 18 лет и старше за последние 12 месяцев: мужчины и женщины с инвалидностью проживающие в выбранных 11 округах.

### Этап 4.

Проведение анкетирования среди получателей государственных услуг (людей с инвалидностью) от 18 лет и старше за последние 12 месяцев: мужчины и женщины с инвалидностью проживающие в выбранных 11 округах.



4



5

### Этап 5.

Проведение глубинные интервью с представителями местных органов власти: представители местных органов власти 11 округах..

### Этап 6.

Обработка данных и написание общего аналитического отчета: расшифровка полученных данных, нарезка согласно формату по вопросам и типам респондентов; вычитка и обработка данных; консолидация и анализ данных полученных в ходе исследования.



6



7

### Этап 7.

Сдача аналитического отчета Заказчику в электронном виде на русском языке.

## Общая информация по полевой работе:

Основные проблемы в проведении полевых работ по данному проекту были при опросе представителей государственных учреждений. Представители различных государственных органов и Акиматов не соглашались, отказывались, некоторые не смогли принять участие в экспертном опросе без согласования с высшим руководством, некоторые отказывались по причине их постоянной занятости и загруженности. Поэтому приходилось по несколько раз приходиться к ним и обращаться, чтобы они приняли участие. Опрос среди ЛСИ прошел без особых затруднений, они с удовольствием принимали участие в

опросе, и выражали свое мнение. Поиск респондентов осуществлялся через знакомых и снежным комом, опросив одного человека, через него узнавали, где еще проживают ЛСИ. С учетом требования проекта, отбирались для опроса только ЛСИ, которые получали или обращались за последнее время в госучреждения для получения государственных услуг, поэтому не все ЛСИ подходили для опроса, так как некоторые из них не могут или не в состоянии по здоровью отвечать или не получали услуги. Не было квотных заданий по возрасту и полу, но при этом получены данные с разных категорий респондентов-ЛСИ с различными демографическими параметрами.

## Используемые сокращения в отчете:

**Люди с инвалидностью – ЛСИ.**

**Кодировка интервью:**

**Эксперт1 – ЭК#1.,**

**Участник ФГД мужчина - ФГ-М#1.,**

**Участник ФГД женщина - ФГ-Ж#1.,**

**Участник ФГД - ФГ#1.**

## РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

### Социально-демографические характеристики респондентов

Опросом охвачено 265 респондентов из числа жителей с инвалидностью, в возрасте от 18 лет и старше, которые обращались за получением любых государственных услуг в течение последних 12 месяцев. Участники исследования проживают в отдаленных

населенных пунктах, расположенных в различных сельских округах Шелекского региона. Распределение респондентов по сельским округам проживания представлено в таблице 1.

Таблица 1. Распределение выборки по сельским округам

	N	%
Асинский	14	5,3%
Казахстанский	27	10,2%
Каражотинский	24	9,1%
Каратурыкский	25	9,4%
Корамский	25	9,4%
Малыбайский	22	8,3%
Масакский	25	9,4%
Нуринский	10	3,8%
Октябрьский	27	10,2%
Тескенсуский	23	8,7%
Шелекский	43	16,2%
<b>Всего</b>	<b>265</b>	<b>100,0%</b>

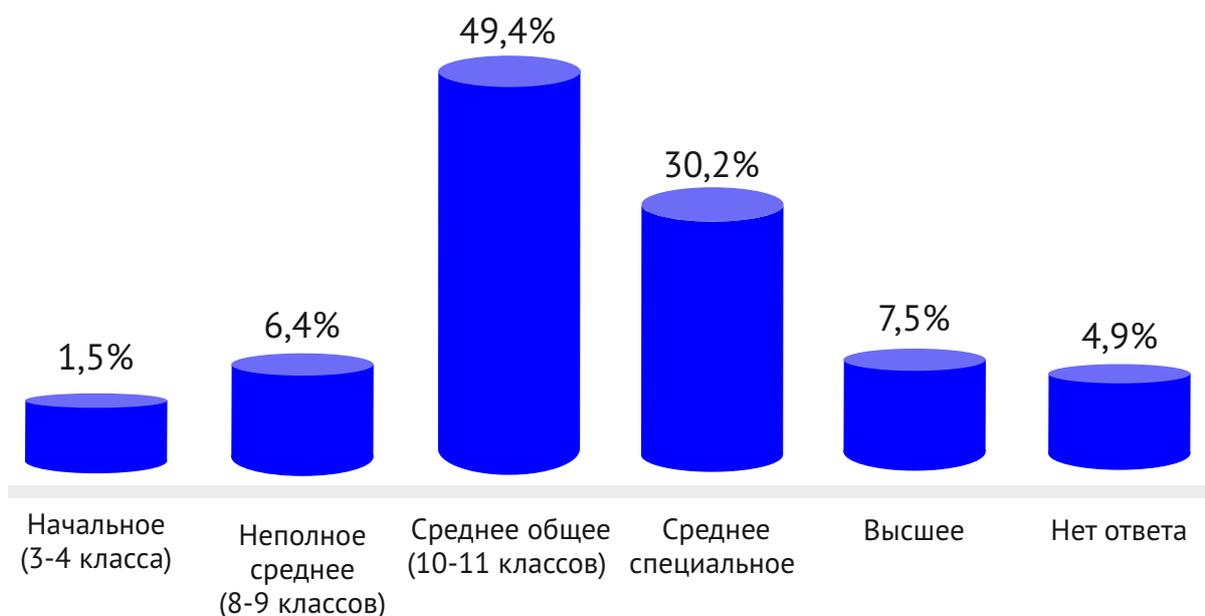
Средний возраст участников исследования составляет 44 года, минимальный возраст 18 лет, максимальный возраст 82 года. Данные о

гендерном признаке, возрастной группе, национальности и семейном положении респондентов представлены в таблице 2.

Таблица 2. Социально-демографические характеристики респондентов (пол, возраст, национальности и семейное положение)

		Кол-во	%
Пол	Мужчины	148	55,8%
	Женщины	117	44,2%
Возрастные группы	18-25 лет	24	9,1%
	26-35 лет	50	18,9%
	36-45 лет	71	26,8%
	46-55 лет	70	26,4%
	56 лет и старше	50	18,9%
Национальности	Казахи	155	58,5%
	Русские	18	6,8%
	Другие национальности	92	34,7%
Семейное положение	Никогда не состояли в браке	60	22,6%
	Состоят в официальном браке	157	59,2%
	Состоят в незарегистрированном браке	15	5,7%
	Разведены	16	6,0%
	Вдовы	17	6,4%

Рисунок 1. Уровень образования респондентов, N=265



Распределение самооценки респондентов материального положения своего домохозяйства представлено на рисунке 2. Данные показывают, что материальное положение

людей с инвалидностью, проживающих в сельских населенных пунктах Шелекского региона, смещено в сторону затруднительного материального положения.

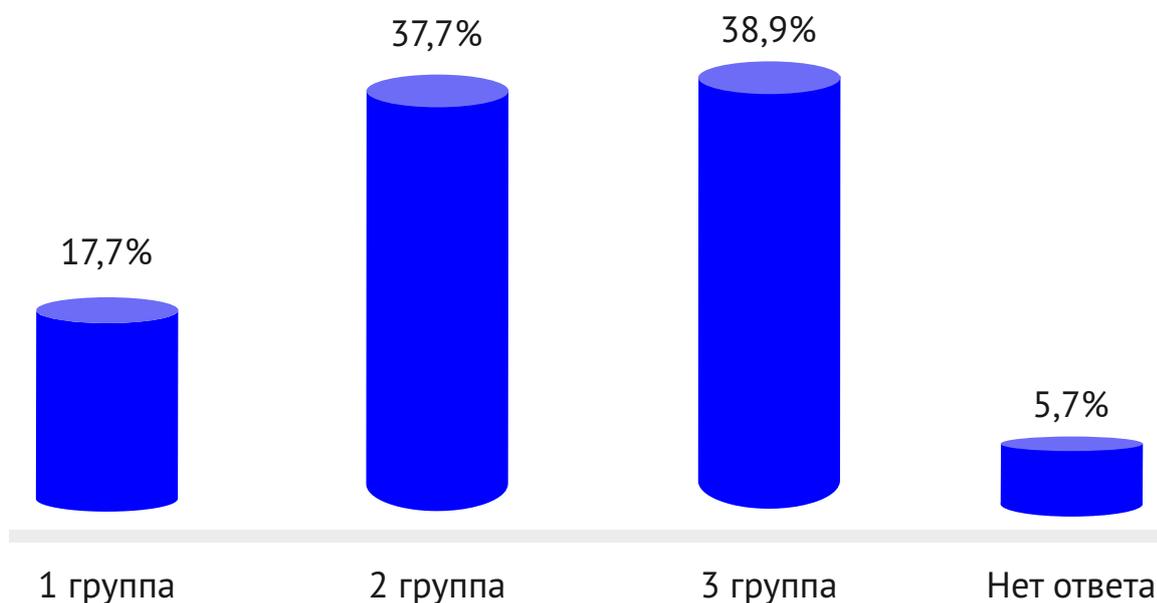
Рисунок 2. Самооценка материального положения респондентов, N=265



Опросом охвачены инвалиды всех трёх групп инвалидности: 1 группа (17,7%), 2 группа (37,7%) и 3 группа (38,9%). Не ответили на

вопрос о группе инвалидности – 5,7% респондентов (рисунок 3).

Рисунок 3. Распределение респондентов по группам инвалидности, N=265



По типу инвалидности опрошенные респонденты распределились следующим образом:

- Общее заболевание – 49,4%;
- Нарушение опорно-двигательного аппарата – 29%;
- Нарушение зрения – 21,6%;
- Нарушение слуха – 4,3%;
- Ментальные нарушения – 4,3%;
- Нарушение речи – 1,2%.

Социально-демографические характеристики респондентов, представленные в данном разделе, свидетельствуют, что выборка репрезентирует людей с инвалидностью в разрезе ряда характеристик: пола, возраста, нацио-

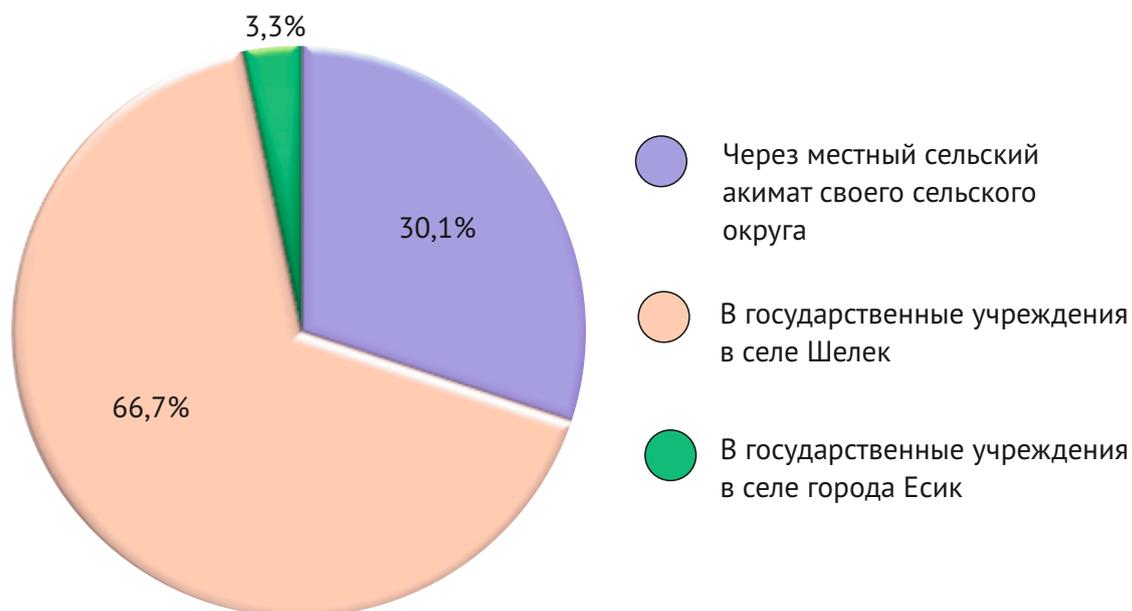
нальностей, семейного положения, уровня образования, материального положения домохозяйств, группы инвалидности и сельского округа проживания.

## Практика получения государственных услуг

Исследование продемонстрировало, что большинство людей с инвалидностью (66,7%) чаще всего обращаются за получением госу-

дарственных услуг в государственные учреждения села Шелек (рисунок 4).

Рисунок 4. Обращение за получением государственных услуг, N=265



В целях определения наиболее востребованных государственных услуг для людей с инвалидностью, всем респондентам задавался вопрос: «Скажите, пожалуйста, за какими государственными услугами Вы обращаетесь чаще всего?». Результаты представлены в таблице 3. Исследование выявило пять наиболее востребованных государственных услуг для людей с инвалидностью:

1. Выдача адресных справок с места жительства.
2. Назначение государственной адресной социальной помощи.
3. Регистрация по месту жительства.
4. Получение удостоверения личности и/или паспорта, свидетельства о рождении ребенка.
5. Назначение государственных пособий семьям, имеющим детей до 18 лет.

Таблица 3. Рейтинг наиболее востребованных государственных услуг для людей с инвалидностью, N=265

Государственные услуги	N	%
Выдача адресных справок с места жительства	189	71,9%
Назначение государственной адресной социальной помощи	145	64,6%
Регистрация по месту жительства (прописка)	125	47,5%
Получение удостоверения личности и/или паспорта, свидетельства о рождении ребенка	120	45,6%
Назначение государственных пособий семьям, имеющим детей до 18 лет	90	34,2%
Выдача справки об отсутствии/наличии недвижимого имущества	89	33,8%
Восстановление паспорта или удостоверения личности или получение временного удостоверения личности	84	31,9%
Постановка на учет и очередность о предоставлении жилища гражданам, нуждающимся в жилище из государственного жилищного фонда	79	30,0%
Регистрация или снятие с регистрации граждан	74	28,1%
Регистрация детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные учреждения	63	24,0%
Выдача справки о наличии либо отсутствии судимости	61	23,2%
Выдача архивных справок	59	22,4%
Назначение государственной адресной социальной помощи	59	22,4%
Регистрация и постановка на учет безработных граждан	53	20,2%
Возмещение затрат на обучение на дому детей инвалидов	37	14,1%
Получение ЭЦП (электронной цифровой подписи)	19	7,2%

Существует три способа получения государственных услуг: личное посещение, через доверенное лицо и через Интернет с помощью электронной цифровой подписи (ЭЦП). Возможно использование всех трёх способов. Исследование показало, что абсолютное

большинство (85,7%) лично посещают государственные учреждения. Через доверенное лицо/родственника обращаются 39,2% людей с инвалидностью. Через Интернет с помощью ЭЦП обращаются 10,2% (рисунок 5).

Рисунок 5. Виды обращений за получением государственных услуг, N=254



## Трудности при получении государственных услуг

Для определения проблемных государственных услуг, всем респондентам задавался вопрос: «По каким услугам Вы сталкиваетесь с трудностями при их получении?». Результаты ответов на данный вопрос представлены в таблице 4.

Большинство респондентов (64,5%) отметили, что сталкиваются с трудностями при получении «Назначения государственной адресной социальной помощи».

Таблица 4. Рейтинг проблемных (при их получении) государственных услуг для людей с инвалидностью, N=251

Государственные услуги	N	%
Назначение государственной адресной социальной помощи	129	64,5%
Назначение государственных пособий семьям, имеющим детей до 18 лет	67	26,7%
Постановка на учет и очередность о предоставлении жилища гражданам, нуждающимся в жилище из государственного жилищного фонда	59	23,5%
Регистрация по месту жительства (прописка)	54	21,5%
Регистрация и постановка на учет безработных граждан	52	20,7%
Получение удостоверения личности и/или паспорта, свидетельства о рождении ребенка	52	20,7%
Выдача справки об отсутствии/наличии недвижимого имущества	51	20,3%
Восстановление паспорта или удостоверения личности или получение временного удостоверения личности	49	19,5%
Регистрация детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные учреждения	47	18,7%
Выдача архивных справок	37	14,7%
Возмещение затрат на обучение на дому детей инвалидов	37	14,7%
Регистрация или снятие с регистрации граждан	35	13,9%
Выдача адресных справок с места жительства	29	11,6%
Выдача справки о наличии либо отсутствии судимости	16	6,4%
Получение ЭЦП (электронной цифровой подписи)	11	4,4%

Для определения трудностей, с которыми сталкиваются люди с инвалидностью, при получении государственных услуг, всем респондентам задавался вопрос: «С какими трудностями Вы сталкиваетесь при получении государственных услуг?». Результаты представлены на рисунке 6, в порядке убывания процентов. В целом 11 респондентов, что составляет 4,3%, отметили «не сталкиваемся с трудностями». Доминирующая часть респондентов

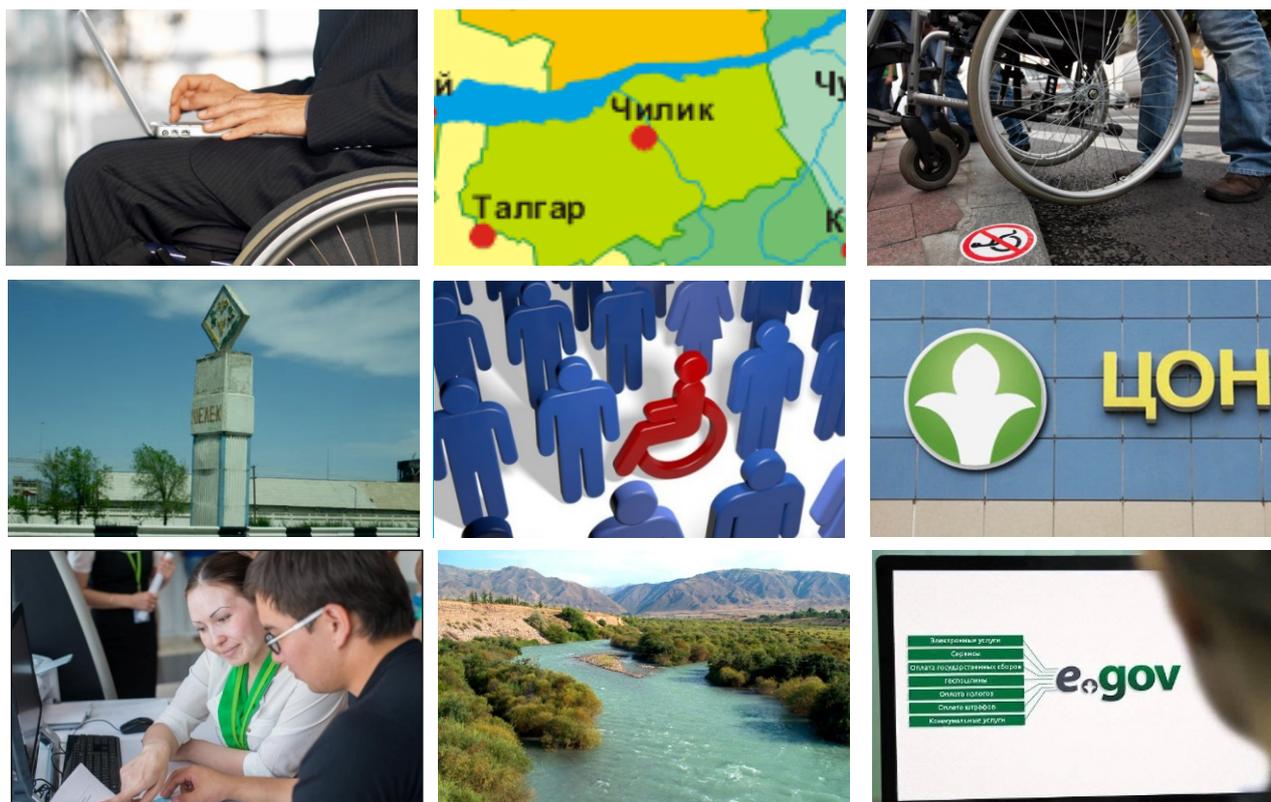
назвали несколько трудностей, с которыми приходится сталкиваться.

*Основными трудностями при получении государственных услуг являются:*

- Долгое ожидание в очереди.
- Дорогие затраты на дорогу, чтобы добраться до госуд. организаций.
- Необходимость сбора документов/Бумажная волокита.

Рисунок 6. Трудности при обращении за получением государственных услуг, N=254





## Уровень удовлетворенности параметрами обслуживания при получении государственных услуг

Получение государственных услуг связано с различными параметрами обслуживания. В ходе опроса всем респондентам было предложено оценить по 5-ти балльной шкале, насколько они удовлетворены каждым из параметров обслуживания при получении государственной услуги. Для оценки использовалась классическая пятибалльная шкала, где 1 – полностью не удовлетворён, 2 – скорее не удовлетворён, 3 – средняя степень удовлетворенности, 4 – скорее удовлетворён и 5 – полностью удовлетворён.

Таким образом, минимальная оценка – 1, максимальная оценка – 5 баллов. Данные о среднем значении оценок представлены в таблице 5, в порядке убывания. Колонка «N» показывает, сколько респондентов оценили данный параметр, в колонке «З.О.» указано количество затруднившихся ответить по каждому параметру обслуживания.

Обращает на себя внимание тот факт, что ни по одному параметру обслуживания не наблюдается средней оценки, приближенной к 5 баллам,

т.е. по каждому параметру есть получатели государственных услуг, отметившие низкие оценки уровня удовлетворенности.

Результаты показали, что наивысший уровень удовлетворенности наблюдается по таким показателям, как «вежливость работников госучреждений» и «желание сотрудников помочь», по каждому из этих показателей наблюдается оценка в 3,6 балла, это наибольшая оценка из всех параметров.

Наименьший уровень удовлетворенности наблюдается в отношении следующих параметров: «Время ожидания в очереди» и «Доступность зданий (наличие пандусов, лифт, поручни, свободный вход без препятствий)», по каждому из этих показателей средняя оценка составляет 2,9 балла, это наименьшая оценка. См. Таблица 5.

Таблица 5. Среднее значение оценок уровня удовлетворенности параметрами обслуживания при получении государственных услуг, N=265

	N	З.О.	Среднее значение оценки
Вежливостью работника	256	9	3,6
Желанием сотрудников помочь	251	14	3,6
Компетентностью работника	249	16	3,5
Наличием образцов документов	251	14	3,5
Доступностью языка, на котором предоставляется информация и услуга	254	11	3,5
Доступностью бланков для заполнения	256	9	3,5
Наличием ясной информации "Куда обращаться"	254	11	3,4
Насколько Вы удовлетворены месторасположением организаций, предоставляющих государственные услуги	258	7	3,4
Понятностью и легкостью процедуры	254	11	3,4
Доступностью работника (нахождением на месте)	248	17	3,3
Соблюдением сроков предоставления услуги	238	27	3,3
Скоростью обслуживания при получении услуги	252	13	3,3
Регулирование очереди (как организован процесс регулирования очереди)	254	11	3,3
Условиями ожидания (стулья, столы, кондиционеры, наличие туалетов и др.)	257	8	3,3
Предоставлением сопутствующих услуг (банковские услуги, копирование и др.)	253	12	3,2
Временем, затраченным на сбор требуемых документов, в том числе в других государственных органах или банках	254	11	3,1
Доступностью информации по Интернету	223	42	3,0
Доступностью информации по телефону	250	15	3,0
Временем ожидания в очереди	248	17	2,9
Доступностью в здание (наличие пандусы, лифт, поручни, свободный вход без препятствий)	240	25	2,9

Подробные данные уровня удовлетворенности людей с инвалидностью параметрами обслуживания при получении государственных услуг представлены на рисунке 7. Варианты ответов «полностью не удовлетворён» и «скорее не удовлетворён» объединены в опцию «не удовлетворены». Ответы «скорее удовлетворены» и «полностью удовлетворены»

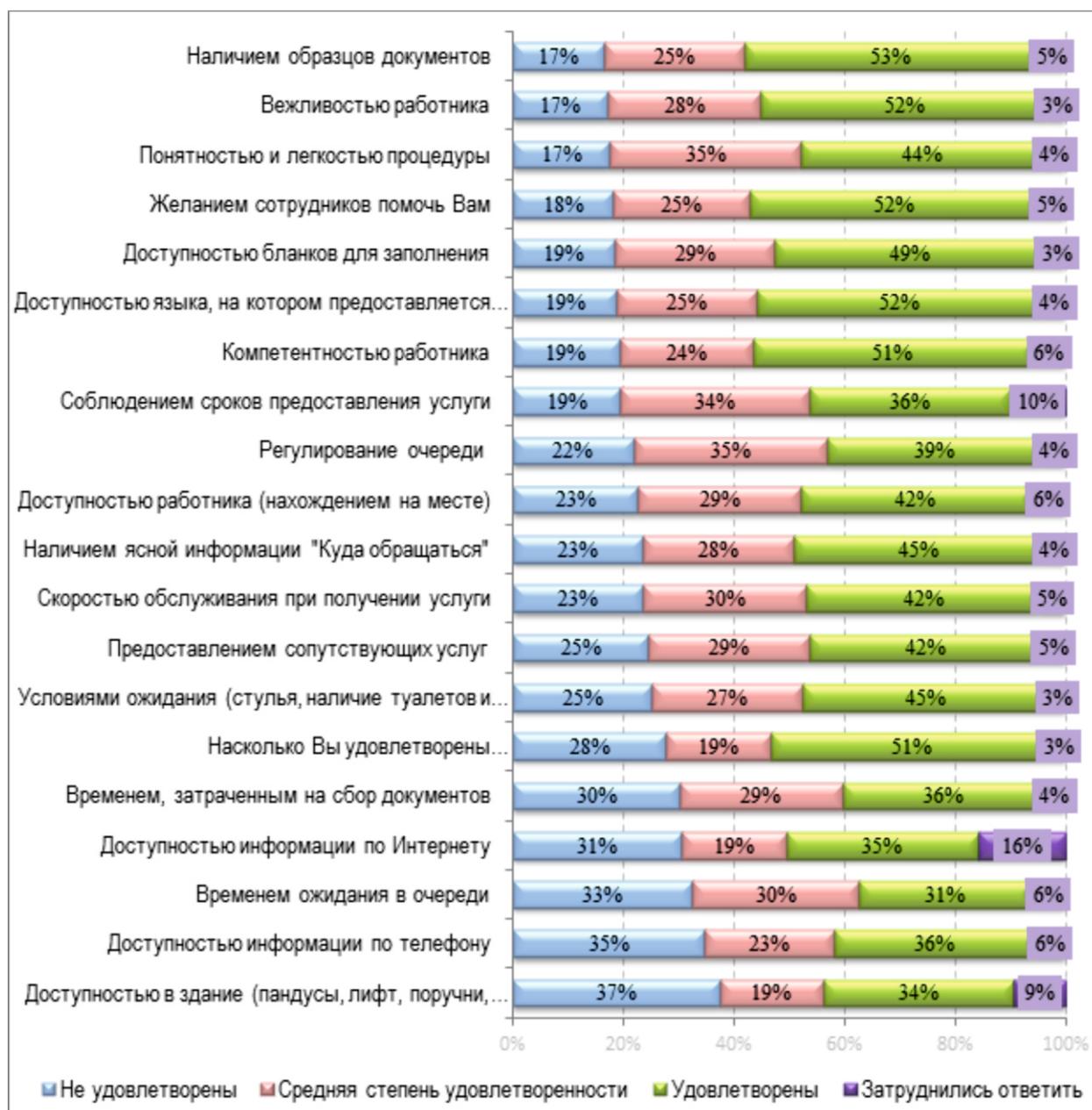
объединены в опцию «удовлетворены». Данные отсортированы в порядке возрастания процентов «не удовлетворены».

Меньше всего ответы «не удовлетворены» наблюдаются в отношении «наличия образцов документов» (17%), «вежливость работника» (17%) и «понятность и легкость процедуры» (17%).

Больше всего отрицательных оценок (37%) наблюдается по показателю «доступность в здание (наличие пандусов, лифт, поручни, свободный вход без препятствий)».

Наибольшее количество респондентов, затруднившихся ответить, (16%) наблюдается при оценке показателя «доступность информации по Интернету».

Рисунок 7 . Уровень удовлетворенности параметрами обслуживания при получении государственных услуг, N=265



По завершении вопросов об уровне удовлетворенности, был задан вопрос: «Насколько Вы удовлетворены получением государственных услуг в целом?». Результаты ответов представлены на рисунке 8. Средняя оценка при ответе на данный вопрос составляет 3,4 балла из пяти возможных. Что говорит о средней степени удовлетворенности.

Средняя степень удовлетворенности

подтверждается и обобщённым средним значением параметрами обслуживания: 3,3 балла, это среднее значение от значений, представленных в таблице 5 и на рисунке 7.

Рисунок 8. Уровень удовлетворенности получением государственных услуг в целом, N=265



С целью определить причины неудовлетворенности, всем респондентам был задан открытый вопрос «Скажите, чем конкретно Вы не удовлетворены при обращении/получении государственных услуг?».

Значительная часть респондентов (54%) ответили, что их всё устраивает, бывают отдельные моменты неудовлетворенности, но в целом они удовлетворены.

Остальные респонденты называли много различных причин неудовлетворенности.

Обобщая данные можно выделить следующие основные причины неудовлетворенности:

- Бумажная волокита;
- Недостаточный доступ в здания, предоставляющие государственные услуги;
- Грубое отношение отдельных представителей государственных служащих;
- Недостаточные условия ожидания в очереди;
- Отдаленность госучреждений от населенных пунктов.

## Предложения респондентов по улучшению процесса получения государственных услуг

С целью определить, что необходимо сделать для улучшения процесса получения государственных услуг всем респондентам был задан соответствующий вопрос.

По мнению большинства людей с инвалидностью Шелекского региона (60,7%) необходимо создать передвижной пункт по предоставлению государственных услуг в каждом сельском пункте.

Значительная часть респондентов (42,0%) отметили, что необходимо расширить спектр предоставляемых услуг в местном сельском органе и создать условия ожидания в организациях, предоставляющих государственные услуги. Представляем полный список предложений участников исследования:

- Создать передвижной пункт по предоставлению государственных услуг в

- каждом сельском пункте - 60,7%;
- Расширить спектр предоставляемых услуг в местном сельском органе - 42,0%;
- Создать условия ожидания в организациях, предоставляющих государственные услуги - 41,6%;
- Наладить получение информации о государственных услугах по телефону - 37,4%;
- Обучать сотрудников, непосредственно работающих с населением по государственным услугам с учётом особенностей людей с инвалидностью - 36,6%;
- Обеспечить постоянную работу общественного транспорта из отдалённых сельских округов до Шелека - 36,2%;
- Расширить получение государственных услуг по Интернету - 19,8%.

## Оценка доступности государственных услуг для людей с инвалидностью, по мнению экспертов и участников фокус-групповой дискуссии

В исследовании приняли участие 20 экспертов из числа представителей местной исполнительной власти и государственных структур. Полный список по типам

опрошенных респондентов представлен в таблице 6, опросом охвачены различные представители.

Таблица 6. Типы опрошенных экспертов по точкам опроса

Представители структур	N
Руководитель отдела социальной помощи на дому одиноким пожилым людям и инвалидам, город Есик	1
Сотрудник отдела внутренней политики Акимата города Есик	1
Руководитель Енбекшиказахского районного операционного отдела филиал Алматинской области ГЦВП, РГКП, город Есик	1
Инспектор ЦОНа города Есик.	1
Сотрудники ЦОН, РГК сектора Шелек	3
Сотрудник отдела соцзащиты с. Шелек	1
Сотрудники ГЦВП, с. Шелек	1
Зам. Акима Шелекского сельского округа	1
Аким Каратурукского сельского округа	1
Зам. Акима, аппарат Акима Корамского сельского округа	1
Аким Казахстанского сельского округа	1
Зам. Акима Тескенсуский сельский округ	1
Главный специалист аппарата Акима Каражотинского сельского округа	1
Главный специалист Акимата Асинский сельский округ	1
Зам. Акима Малыбайский сельский округ	1
Специалист Акимата Масакский сельский округ	1
Специалист Акимата Нуринский сельский округ	1
Зам Акима Октябрьский сельский округ аппарата Акима	1
<b>ВСЕГО</b>	<b>20</b>

Далее будет представлен анализ полученной информации в ходе проведенного качественного исследования: экспертные интервью и фокус-группы. Полностью представлены полученные мнения по поднятым вопросам в рамках проекта, которые представлены в оригинале сказанных слов со стороны участников. Все полученные данные в ходе интервью расшифрованы в текстовый формат, закодированы для проведения обработки и анализа, мнение каждого участника отдельно закодировано, и представлено последней цифрой (для примера, первый эксперт под

кодировкой - ЭК#1., первый участник женщина ФГ под кодировкой - ФГ-Ж#1.). Анализ данных по всем вопросам представлен консолидировано и объединен в единый формат под мнение экспертов и отдельно под мнение участников ФГД.

## Учреждения для получения государственных услуг в сельском округе

Эксперты назвали государственные учреждения, в которых ЛСИ могут получить государственные услуги, это Акимат сельсокого округа по месту проживания, там чаще всего оказывают самый минимальный пакет услуг, в виде приемов заявлений, выдаче каких-либо справок, выдаче свидетельств о браке, разводе и смерти. В основном для получения полного спектра услуг нужно обращаться в ЦОНЫ города Есик и села Шелек, также обратившись по единому телефону ЦОН 1414, они могут вызвать мобильный ЦОН, которые приедут согласно заявке по месту жительства ЛСИ и обслужат по требуемым услугам:

**ЭК#8.** Могут позвонить на номер ЦОН 1414 и получить услуги на дому, так как очень сильно обращают внимание на таких граждан;

**ЭК#9.** Мобильный ЦОН, позвонив на номер 1414 можно позвать сотрудников ЦОН в дом, и получить услуги на дому;

**ЭК#13.** Государственные услуги по пенсии могут получить в Енбекшиказахском отделе ГЦВП в Шелекском сельском округе.

По установленному графику от мобильной группы ЦОН в отдаленных населенных пунктах тоже можно получить услуги ГЦВП. С помощью электронной цифровой подписи можно получить государственные услуги, с помощью интернет портала e.gov. можно получить очень много видов госуслуг находясь дома».

Но насколько реально работает данная мобильная служба и реагирует на все заявки, такой информации не было получено от экспертов, и по полученным данным от респондентов ЛСИ, не было ни от кого информации, что кто-либо получал услуги от ЦОН по месту жительства, без поездок к ним через данную службу. Возможно данная мобильная служба работает на прием заявок и обслуживание, это оценить не получилось в рамках данного проекта, так как кроме некоторых экспертов, никто об этом не знает, и тем более не информированы все ЛСИ.

Если нет информации о данной мобильной службе ЦОН, то соответственно никто не знает и никто не обращается, если бы была работа или заинтересованность государственных работников, то при посещении ЦОНа и

Акимата сельского округа, представители данных учреждений могли бы проводить информационные мероприятия для улучшения ситуации в отношении ЛСИ, и для удобства их обслуживания, это бы сняло часть проблем по доступности государственных услуг, и обеспечило бы равный доступ жителей отдаленных сельских округов. Согласно информации с интервью от генерального директора РГКП Биржана Жунусова (Казахстанская Правда от 6.08.2015г): «С 16 марта 2015 года организован выезд мобильных групп в отдаленные населенные пункты, что обеспечило комфортность, упрощенный порядок, снижение затрат и времени граждан на получение государственных услуг».

**ЭК#1.** Акимат, ЦОН, отдел занятости, медицинские учреждения и т.д.

**ЭК#2.** ЦОН, управления юстиций, ГЦВП, райсобес, отдел образования.

**ЭК#3.** Районные центры занятости, отделы социальных программ.

**ЭК#4.** В ЦОНе города Есик оказываются все виды услуг гражданам с ограниченными возможностями, они принимаются без очереди.

**ЭК#5.** В ЦОНе города Есик оказываются все виды услуг гражданам с ограниченными возможностями, принимаются без очереди.

**ЭК#6.** ЦОН города Есик оказывает все виды услуг гражданам с ограниченными возможностями, прием без очереди.

**ЭК#7.** ЦОН Енбекшиказахского района оказывает все виды услуг, и они принимаются без очереди.

**ЭК#10.** ЦОН Шелекского района оказывает все виды услуг людям с ограниченными возможностями, они принимаются без очереди.

**ЭК#11.** Отдел занятости в здании аппарата Акима и социальные работники этого отдела.

**ЭК#12.** В отделе оказывают помощь одиноким престарелым и инвалидам, для получения госуслуг в селе Шелек.

**ЭК#14.** В аппарате акима сельского округа по гос.услугам.

**ЭК#15.** Аппарат Акима сельского округа.

**ЭК#16.** Люди с инвалидностью в округе могут

получить государственные услуги только по определенным сферам (социальные, сельскохозяйственные, земля, налоги) в аппарате Акимата села Каражота, все другие государственные услуги оказываются в селе Шелек.

**ЭК#17.** В аппарате сельского округа Каратурык оказывается 6 видов государственных услуг.

**ЭК#18.** Оформление адресной социальной помощи, справка о подсобном хозяйстве, свидетельство о смерти, свидетельство о браке, свидетельство о разводе.

## Виды государственных услуг доступные по месту жительства (в своем сельском округе)

Основные виды получаемых государственных услуг по месту жительства, эксперты назвали, что это консультации (типа ответы на твои вопросы), по вопросам ЗАГСа, получение различных справок от наличия хозяйства до земельного участка. Но в основном, все вопросы приходится им ездить решать в село Шелек и город Есик, несмотря на различные сложности и трудности по их перемещению и трудному материальному положению. Со стороны одного эксперта подчеркнута значимость и важность получения и использования ЭЦП, который повысит доступность услуг и их спектр: **ЭК#13.** Если есть личный компьютер подключенный к интернету и с помощью электронной цифровой подписи можно получить государственные услуги на интернет портале e-gov, не выходя из дома».

**ЭК#1.** В акимате может получить ответы на свои вопросы.

**ЭК#2.** Нужно приехать в город Есик. Только в городе Есик можно получить государственные услуги. В других сельских округах не сможете получить помощь, особенно по вопросам ЗАГСа. Например, в прошлом году в Шелеке один человек в Акимате принимал жителей Шелекского региона.

**ЭК#3.** Через Интернет на сайте Электронное Правительство.

**ЭК#4.** В ЦОНе организована помощь на дому гражданам с ограниченными возможностями.

**ЭК#5.** ЦОН оказывается все виды услуг гражданам с ограниченными возможностями на дому, они могут получить все виды услуг, не

**ЭК#19.** Виды услуг при сельском Акимате: справка о подсобном хозяйстве, заявление на детское пособие, заявление на оформление свидетельства о рождении, заявление на оформление свидетельство о смерти, заявление на строительство объекта в населенным пункте, заявление на адресное пособие.

**ЭК#20.** Часть услуг могут получить в сельском округе у нас, большинство в с. Шелек, и многие в городе Есик.

выходя из дома набрав номер 1414.

**ЭК#6.** ЦОН оказывает услуги гражданам с ограниченными возможностями на дому.

**ЭК#7.** ЦОН оказывает услуги гражданам с ограниченными возможностями на дому, они могут позвонить в call центр (1414) ЦОНа и вызвать мобильную группу, мобильная группа ЦОН за 14-15 минут могут поехать по адресу, чтобы решить вопросы с документами.

**ЭК#8.** Есть электронные справочники, можно получить очередь на получение жилья, зарегистрировать недвижимость и т.д., есть бесплатный звонок и можно получить услуги на дому.

**ЭК#9.** Организован мобильный ЦОН для оказания услуг в сельских округах, от них можно получить ответы на любые вопросы, получать все виды услуг, узнать про электронные справочники и т.д.

**ЭК#10.** ЦОН оказывает услуги на дому.

**ЭК#11.** Если человек умеет пользоваться с компьютером, то с помощью программы e-gov можно получить государственные услуги.

**ЭК#12.** Постановка на очередь детей дошкольного возраста, предоставить бесплатную подвозку в школу и обратно, выдача справок для получения адреса, выдача справок о наличии подсобного хозяйства, выдача решения на изменение земельного участка, предоставление земельного участка для строительства.

**ЭК#14.** По бесплатному подвозу учащихся, где нет общеобразовательной школы, постановка детей на очередь в детский сад, выдача справки ЛПХ, выдача справки для получения ЛСП,

изменение целевого назначения земельного участка, предоставление земельного участка в черте населенного пункта.

**ЭК#15.** Льготы по обслуживанию, прием вне очереди, юридические и социальные услуги и советы.

**ЭК#16.** Социальная помощь, проведение мероприятий для людей с инвалидностью, получить земельный участок, построить жилище и вести другие дополнительные хозяйства, налоги и другие виды выплат.

**ЭК#17.** Нет общеобразовательной школы, то перевозят детей из населенных пунктов, встать на очередь для принятия детей в детсад, получение справки о дополнительном

хозяйстве, справки по оказанию социальной помощи, изменение целевого использования земельного участка, выдача земельных участков в населенных пунктах.

**ЭК#18.** Налоговые льготы, социальная помощь, обслуживание по дому.

**ЭК#19.** Справка о подсобном хозяйстве, заявление на детское пособие, заявление на оформление свидетельства о рождении, заявление на оформление свидетельство о смерти, заявление на строительство объекта в населенном пункте, заявление на адресное пособие.

**ЭК#20.** Справку с места жительства, документы по оформлению земельных участков.

## Места для получения государственных услуг доступные людям с инвалидностью, по мнению экспертов и участников ФГ

Экспертов просили назвать, какие места доступны для ЛСИ для получения государственных услуг. ЛСИ невозможно получить все услуги в одном месте, им нужно присутствовать лично, независимо от состояния здоровья при подаче документов в ЦОНах: **ЭК#1.** Сейчас невозможно получить все виды государственных услуг с одного места». Пожелание экспертов, чтобы ЛСИ получили, и использовали ключ ЭЦП (электронную цифровую подпись), который позволит им легче и быстрее получать некоторые услуги, так как спектр оказываемых услуг ежегодно увеличивается, и улучшается со стороны государства. А также использование ЭЦП позволит им снизить собственные расходы и улучшить равный доступ к услугам. Мнения экспертов по ЭЦП: **ЭК#8.** С помощью ключа ЭЦП можно получить очень важные услуги: электронные справочники, поставить ребенка на очередь в детский сад, пройти ЗАГС и т.д.; **ЭК#9.** В случае ЭЦП можно получить услуги через электронное правительство РК и в ЦОН-е можно получить услуги без очереди».

**ЭК#2.** ЦОН, ГЦВП, Райсобес.

**ЭК#3.** В районных центрах занятости, в отделах социальных программ.

**ЭК#4.** В ЦОНе и в других государственных центрах оказания услуг.

**ЭК#5.** ЦОН и другие государственные центры оказания услуг.

**ЭК#6.** ЦОН, ГЦВП, Райсобес и в других государственных центрах оказания услуг.

**ЭК#7.** Могут получить услуги в ЦОН-е и в других государственных уполномоченных органах без очереди.

**ЭК#10.** ЦОН оказывает услуги гражданам с ограниченными возможностями без очереди.

**ЭК#11.** Государственные учреждения оказания услуг и ЦОН.

**ЭК#12.** ЦОН Шелека.

**ЭК#13.** Услуги ГЦВП можно получить в Шелекском сельском округе (Енбекшиказахский отдел ГЦВП), в отдаленных населенных пунктах можно получить услуги ГЦВП по установленному графику от мобильной группы ЦОН.

**ЭК#14.** Во всех уполномоченных государственных учреждениях района.

**ЭК#15.** В ЦОНе, в Акимате, во всех соответствующих государственных учреждениях.

**ЭК#16.** Аппарат Акима, почта, амбулатория, ЦОН, школа.

**ЭК#17.** Все государственные уполномоченные учреждения в селе.

**ЭК#18.** ЦОН, больница, Акимат, суд.

**ЭК#19.** В акимате, ЦОНе села Шелек, в месяц два раза приезжает в Акимат работники ЦОН, в ЦОНе села Шелек.

**ЭК#20.** ЦОН в Шелеке и в Есике.

Участники ФГ назвали места, где люди с инвалидностью могут получить необходимые государственные услуги в сельском округе, в Акимате по самым обычным справкам, но чаще

всего потом отправляют в ЦОН села Шелек и города Есик. Участники отметили, нет заинтересованности в поддержке и помощи ЛСИ со стороны работников местных Акиматов и других учреждений, нет желания информировать, и разъяснять ЛСИ о полагающихся им льготах по любым направлениям, о возможностях по решению проблем.

**ФГ-Ж#2.** Только в Акимате, потом они отправляют в ЦОН или еще куда-нибудь.

**ФГ-Ж#3.** Вообще люди во ВТЭК, работающие с инвалидами очень черствые, они готовы чуть ли не с руганью тебя прогнать, когда к ним обращаешься, с нами очень плохо ведут себя. Мы два года не получали ни памперсы, ни коляску, пришлось их пугать партией Нур Отан. Сотрудники ВТЭК работают непосредственно с инвалидами, они должны уделять им больше внимания. Они смотрят на моего мужа инвалида 1 группы, и говорят, что он похож на человека, который сможет ходить.

**ФГ-М#1.** В Акимате есть Земельный комитет, там сплошной формализм, все равно отправят в Шелек или в Есик.

**ФГ-Ж#3.** По телевизору только и рапортуют о помощи инвалидам, а мы реальные инвалиды этого ничего не видим. Кое-как один раз что-

нибудь получим, после упорных просьб, и все. Например, ежемесячные лекарства, перевязочные или обрабатывающие материалы, которые положены моему мужу, я выпрашиваю у врачей, они говорят, что их нет, хотя должны быть. Мой муж в селе, наверное, единственный тяжелый инвалид, и он есть у них в списках. Когда они выдают лекарства – похоже, что они дают из своего кармана, очень черствые люди. Сейчас лекарства очень подорожали, денег катастрофически не хватает, не знаешь брать или не брать.

**ФГ-Ж#4.** В сельском Акимате можно получить жилищное пособие, детское пособие.

**ФГ-М#2.** Можно получить информацию о том, сколько инвалидов, проживает в том или ином селе, сколько многодетный семей, можно получить разрешение для получения дров, на бумаге у них все как надо.

**ФГ-М#3.** Когда дают дрова – нужно самим вывозить, нанять машину, это трудно в финансовом плане. Один раз отправили в лесхоз забирать дрова, приехали и получили какие-то жалкие ветки, за эти деньги могли бы купить дрова. Акимат, когда пилит дрова, пригоняет свою машину, почему бы не сделать развозку по адресам для ЛСИ.

## Трудности, с которыми сталкиваются люди с инвалидностью при получении государственных услуг в Шелеке и Есик, по мнению экспертов и участников ФГ

Эксперты подчеркнули основные трудности, с которыми сталкиваются ЛСИ при получении госуслуг. Следующие трудности были названы экспертами: доступность здания (зайти в здание, передвигаться в нем внутри по этажам, нет пандусов), проблема транспорта (проблема доехать, несколько пересадок, недоступность и отсутствие общественного транспорта с сельских округов до Шелека, Есика, отсутствие специального транспорта), очереди и долгое ожидание в очереди, доступность языка (понимание, предоставление информации, услуги сурдопереводчика, образовательный уровень сотрудников с учетом понимания особенностей ЛСИ), наличие и доступность достаточного количества банкоматов, терминалов и с учетом их инвалидности,

потребность в постоянном обслуживании ЛСИ со стороны их помощников, большие временные и денежные затраты.

**ЭК#1.** Зайти в здание, чтобы получить государственные услуги.

**ЭК#2.** Нужно приехать в город Есик, только там можно получить государственные услуги, в других сельских округах не смогут получить помощь, особенно по вопросам ЗАГС.

**ЭК#11.** Есть трудности с пандусами, и трудно подняться на третий этаж в государственных учреждениях.

**ЭК#12.** Очередь, доступность здания, доступность языка.

**ЭК#13.** Из-за отсутствия специального транспорта они не могут приехать в госуда-

рственные учреждения.

**ЭК#14.** Доехать до места получения государственных услуг, доступ к административным зданиям.

**ЭК#15.** Внести в список реестров получаемых вне очереди государственное жилье.

**ЭК#16.** Дорога и транспорт, отсутствие пандусов в зданиях, в сельских округах мало банкоматов и терминалов по выплатам.

**ЭК#17.** Доехать до государственных центров оказания услуг, войти в здание Акимата.

**ЭК#18.** Долгое ожидание.

**ЭК#19.** Их должны сопровождать родственники или знакомые, долгое обслуживание.

**ЭК#20.** Инфраструктура не доступна, трудности с отсутствием транспорта, на дорогу уходит много денег и времени.

Определенная часть экспертов сказали, что у ЛСИ нет никаких трудностей, есть в наличии все условия для них. Обеспечена доступность в ЦОНах:

**ЭК#7.** В ЦОНе могут получить услуги без трудностей, там есть пандусы, кнопки для вызова и специальные места для парковки авто для людей с ограниченными возможностями.

**ЭК#3.** Трудностей нет.

**ЭК#4.** В ЦОНе города Есик им оказываются все виды услуг без трудностей.

**ЭК#5.** ЦОНе города Есик не ставят ограниченный людям с ограниченными возможностями.

**ЭК#6.** В ЦОНе города Есик нет трудностей для людей с инвалидностью.

**ЭК#8.** В Шелеке принимаются звонки, и услуги оказываются без трудностей.

**ЭК#9.** Никаких трудностей не существует.

**ЭК#10.** ЦОНе Шелека оказывают услуги им без трудностей.

Все участники ФГ назвали различные трудности, которые испытывают ЛСИ для получения государственных услуг. В основном были названы следующие проблемы: отсутствие общественного транспорта, недоступность инватакси, физический доступ в здания и внутри, материальные проблемы, незнание самих ЛСИ законов и правил, бюрократия, очереди и долгое ожидание в очередях, необходимость многократного обращения по одному и тому же вопросу, многократный приезд по решению вопроса, требование по обязательному личному присутствию ЛСИ, что для многих является проблемой из-за здоровья и денег, недоступность услуг через Интернет из-

за отсутствия денег и возможностей, невежество и грубость сотрудников учреждений, отсутствие внимания и заинтересованности со стороны местных органов, долгое ожидание результата, недостаток информации о процедуре получения услуги.

**ФГ-М#3.** Проблема – нет общественного транспорта, в Есике оформляем все документы, которые выдает ЗАГС, чтобы туда попасть, едем в Шелек, потом в Маловодное и потом попадаем в Есик. Приходится платить за такси с пересадками, бывает, что и за один день не справишься с делами – приходится ехать еще несколько раз.

**ФГ-М#4.** Есть Газель пассажирская, которая ходит всего 2 раза по маршруту Шелек - Есик, очень неудобно, ехать нужно на ней 1,5 часа, легче попасть в Алматы, чем в Есик, а когда торопишься, приходится брать такси.

**ФГ-Ж#4.** Вопрос о транспорте постоянно поднимается, но его не решают.

**ФГ-Ж#1.** Одна из проблем – это много проволок.

**ФГ-М#2.** Есть и наша вина, мы сами неграмотные, и не можем получать услуги через интернет. Слышал, что получаешь электронный ключ и какие-то услуги можно получить через него и быстро, и куда не надо ехать.

**ФГ-Ж#1.** Отсутствие транспорта.

**ФГ-М#1.** В прошлом году меня вызвали в Акимат как инвалида 1-ой группы, для Енбекшиказахского района выделили одно инватакси. Приехали люди, которые хотели посмотреть, действительно ли здесь есть инвалиды, увидели меня, и сказали, что я могу и сам ходить.

**ФГ-Ж#2.** Это инватакси только одно и на район, я смогла вызвать только 1-2 раза, если его кто-то может вызвать, сложно, оно едет из Есика, а потом опять в Есик, но инватакси нужнее всего для колясочников.

**ФГ-М#3.** Во всех госучреждениях нужно отдельное окно для инвалидов, хотя по закону, мы имеем право проходить без очереди, но нас не всегда пропускают.

**ФГ-Ж#4.** Везде требуется наше личное присутствие, и через доверенное лицо действовать не получается. Хотя, если платить дополнительно тем же сотрудникам учреждения, то все будет двигаться намного быстрее.

**ФГ-М#4.** Получение услуг через Интернет, нагрузка по деньгам, дополнительные финансовые расходы.

**ФГ-Ж#3.** Для нас Интернет - это дорогое

удовольствие.

**ФГ-М#1.** Пенсии у нас от 23000 тенге и максимум до 43000 тенге, если бы моя пенсия была только для меня, то я бы себе Интернет подключил, но у меня дети и внуки.

**ФГ-М#3.** Делю наши госучреждения на отдельные государства, школа – одно государство, Акимат – другое, мечеть – третье, больницы –

четвертое. Если бы объединились Акимат, школа, больница и детский сад – проблему можно было бы решить. Акимат собирал бы круглый стол по пятницам с представителями и советом старейшин аула, указывать каждому на недостатки и безобразия. К нам инвалидам из Акимата могли бы приходиться, и интересоваться, как мы живем, им до нас нет дела.

## Основные проблемы для равного доступа к государственным услугам людей с инвалидностью в отдаленных населенных пунктах Шелекского региона

Многие эксперты отметили, что основные проблемы для равного доступа уЛСИ в отдаленных сельских округах, это их состояние здоровья, потребность в повышении доступности в здания и улучшения условий обслуживания, отсутствие постоянного доступа и улучшение работы инвотакси, проблемы с отсутствием общественного транспорта и длительностью в пути, отсутствие возможности обслуживания и получения более широкого спектра услуг в местных Акиматах, материальные проблемы.

**ЭК#1.** Здоровье людей, социальная среда ограничивает.

**ЭК#2.** Здоровье.

**ЭК#3.** Через отделы занятости можно повысить доступность.

**ЭК#11.** Улучшить службу инвотакси и увеличить их количество.

**ЭК#12.** Создать условия для нормального обслуживания в местах скопления людей (ЦОН, Акимат), надо в первую очередь обслуживать инвалидов.

**ЭК#13.** Из-за отсутствия специального транспорта людям с инвалидностью, которые не могут ходить, и им трудно ездить в государственные учреждения.

**ЭК#14.** Информировать, как доехать и как получить услуги.

**ЭК#15.** Во всех государственных и негосударственных учреждениях нет пандусов и кнопки для вызова, парковки для инвалидов.

**ЭК#16.** Дорога и транспорт, отсутствие пандусов в зданиях, отсутствие мобильной группы.

**ЭК#17.** Информирование, ограничить количество государственных центров оказания услуг.

**ЭК#18.** Расширить спектр предоставляемых услуг.

**ЭК#19.** Чтобы доехать до Акимата или в ЦОН нужно ехать на такси, это дорого, нет маршрутного автобуса, ходят очень редко с сел, нужно сделать постоянные маршруты автобусов минимум 2-3 раза в день.

**ЭК#20.** Отсутствие транспорта, многие справки выдаются только в ЦОНе, нет возможности получить обслуживание в своем сельском Акимате.

Три эксперта не смогли дать ответа на данный вопрос. Некоторые эксперты еще раз подчеркнули работу телефонной службы по госуслугам 1414 и отсутствие на сегодня каких-либо проблем по их получению, так как этот вопрос решен со стороны государства, и предоставляется определенный сервис целенаправленно для ЛСИ в отдаленных сельских округах.

**ЭК#4.** Можно позвонит на номер ЦОН: 1414 и получить услуги.

**ЭК#5.** Позвонив на номер ЦОНа 1414, могут получить услуги.

**ЭК#6.** Позвонив на номер ЦОН 1414 можно получить консультацию и решать свои вопросы.

**ЭК#7.** Люди с ограниченными возможностями могут получить государственные услуги на дому, для этого нужно набрать номер call-центра 1414. Если они сами приедут в ЦОН, их принимают без очереди, если придет инвалид по речи, они сами вызывают и предоставляют услуги сурдопереводчика.

## Предложения экспертов и участников ФГ по улучшению процесса оказания государственных услуг людям с инвалидностью отдаленных округов в Шелекском регионе

Эксперты высказали свои предложения по улучшению процесса оказания государственных услуг ЛСИ, которые представлены в оригинале их мнений.

**ЭК#1.** Должно быть больше транспорта, чтобы перевозить людей с инвалидностью.

**ЭК#2.** Один раз в месяц специалисты, оказывающие государственные услуги должны ездить в отдаленные округа, одного сотрудника ЗАГСa нужно отправить в Шелек.

**ЭК#3.** Через акимат округа информировать больше.

**ЭК#9.** Нужно работать местными органами управления.

**ЭК#10.** Работать вместе с другими центрами оказания услуг и местными органами управления.

**ЭК#11.** Систематизировать приемную работу ЦОН в округах.

**ЭК#12.** Обслуживания по местам проживания с выездом специалистов ЦОН, специалистов акимата.

**ЭК#14.** Проблемы нужно решать комплексно, начиная с вопроса как доехать и до оперативного получения государственных услуг с использованием услуг электронной почты.

**ЭК#15.** Организовать мобильный выезд людям с ограниченными возможностями, сделать доступным портал «электронное Правительство» для инвалидов и обучить к использованию, обеспечить их интернетом.

**ЭК#16.** Организовать мобильную группу, развить инвотакси, установить пандусы в зданиях, установить пандусы и терминалы выплат, обеспечить средствами связи.

**ЭК#17.** Проблемы должны решаться комплексно, начиная с объяснительных мероприятий, как использовать электронный портал и до перевозки инвалидов в государственные центры оказания услуг.

**ЭК#18.** Создать передвижной пункт по предоставлению госуслуг.

**ЭК#19.** Создать специальный Интернет клуб с обслуживанием, почаще принимать через

передвижные пункты, хотя бы 1 раз в неделю. Чтобы получить ответ надо ждать 1-2 недели, а они приезжают только два раза в месяц.

**ЭК#20.** Обеспечить регулярным транспортом, увеличить возможности сельских округов, мобильный ЦОН.

Некоторые эксперты еще раз подчеркнули, что для ЛСИ работает определенная мобильная служба ЦОН, и не внесли никаких предложений по улучшению.

**ЭК#4.** В ЦОНе работает мобильная группа, принимаются телефонные вызовы (тел. номер: 1414).

**ЭК#5.** В ЦОНе работает колл-центр, людям с ограниченными возможностями нужно звонить на номер 1414, им поможет мобильная группа.

**ЭК#6.** Люди с инвалидностью могут позвонить на номер ЦОНа и решить свои вопросы.

**ЭК#7.** Для людей с инвалидностью отдаленных округов Шелекского региона работает call-центр, набрать номер 1414 и специальная группа приедет к ним домой, чтобы принять их документы.

**ЭК#8.** Предусмотрены все возможности, нужно только во время и эффективно пользоваться.

**ЭК#13.** Государственные услуги, которые оказывает ГЦВП можно получить с помощью мобильной группы ЦОНа. Люди, которые живут в отдаленных населенных пунктах могут получить государственные услуги, не выезжая из своего округа.

Со стороны участников групп были внесены предложения по улучшению, которые представлены в оригинале их мнений.

**ФГ-Ж#2.** Для глухонемых и слепых нужно сделать отдельное окно с обслуживанием и с сурдопереводчиком, должны обслуживать специалисты, умеющие работать с этой категорией людей.

**ФГ-М#3.** Наши сотрудники Акимата или ЦОНа не умеют вежливо общаться с людьми, очень грубые. Их часто не бывает на месте, в рабочее время, приходится долго ждать. И мы сами

виноваты - не знаем законов.

**ФГ-М#2.** Нужен передвижной пункт по предоставлению государственных услуг, чтобы ездить постоянно и по всем сельским округам, многие инвалиды даже не выходят из дома.

**ФГ-Ж#2.** Это как передвижной амбулаторный пункт, который приезжал 1 раз в год, там можно было снять флюорографию, отличный выход для всех ЛСИ, и решение проблем для многих. Нужно, чтобы этот пункт приезжал 1 раз в месяц минимум.

**ФГ-М#3.** Передвижной пункт решит проблемы по предоставлению государственных услуг, и дело с мертвой точки сдвинется, Акимат не решает проблемы людей.

**ФГ-М#1.** Наладить постоянное движение транспорта с сельских округов хотя бы до Шелека. В Акимате была связь с ЦОНОм, чтобы получить какую-нибудь справку быстрее, и больше различных услуг получать через Акимат. Нужно запустить работу передвижного пункта, чтобы получать услуги ЦОНа в селах.

**ФГ-М#4.** Приезжайте почаще, чтобы Акимат зашевелился, нужно создать общество инвалидов, в одном селе есть глухонемые инвалиды, которые делают «черную» работу, а пенсию за инвалидность не получают, они не знают своих прав, поэтому нужно информировать как можно

больше ЛСИ, проводить разъяснительные работы, нашему Акимату стать более прозрачным и открытым для всех людей, и оказывать больше государственных услуг, организовать в сообщества и проводить работы через них.

**ФГ-Ж#3.** Уместной власти нет активности и заинтересованности во взаимодействии с нуждающимися людьми, нужно, чтобы многие инвалиды, которые сидят дома – «вышли в жизнь».

**ФГ-Ж#1.** Не везде есть пандусы для колясочников, а если есть, то не все соответствуют техническим требованиям. Необходимо обеспечить доступность ко всем техническим оборудованьям.

**ФГ-Ж#4.** У нас очень грубые и черствые сотрудники госучреждений, с ними поругаться – они вообще тебя обслуживать не будут, нужно с ними вежливо разговаривать, искать подход, чтобы не выгнали, когда приходишь в госучреждение – становишься в роли просителя. С ЛСИ должны работать добрые, внимательные, образованные люди, государственные служащие должны сдавать по знаниям и этике общения и работы с ЛСИ, чтобы на уровне закона отвечали за свои знания и навыки в отношении нас, и были нашими помощниками.

## Личные истории участников ФГ

**ФГ-М#1.** Мужчина, 59 лет, имею 6 детей, инвалид 1-ой группы, диагноз – ревматоидный полиартрит. В 2012 году обращался в Шелекский ВТЭК для получения троса и обуви, разрешили в Алматы заказать обувь и трос, но шатунную скоростную инвалидную коляску предоставить отказались. С 2012 года пытаюсь оформить в ЦОНе на свое имя свой дом, они перекидывают документы, то в Акимат, то опять в ЦОН, то в Земельный комитет, то в Архив, но здесь есть и моя вина, я должен был собрать деньги. В село каждый четверг приезжает архитектор из Есика, измеряет участок, и говорит сколько нужно заплатить госпошлину. Я его к себе еще не приглашал, потому что нужно подкопить немного денег, мне как инвалиду, возможно, полагается скидка. Пока у меня нет денег, я брал кредит, чтобы женить сыновей, моя пенсия 33 000 тенге, с этого года обещали поднять до 43 000 тенге, а плачу кредит 24 000 тенге, осталось платить до марта. С 2014 года живу на эти оставшиеся 9 000 тенге, хозяйства нет. Мне

нужно восстановить Госакт и технический паспорт на дом и участок, в архиве с 1992 года его нет, кто потерял, не знаю. Кое-какие бумаги оформил, но основных документов нет, сейчас вся проблема в деньгах. Разговаривал с людьми, которые оформляли дом, говорят, что нужно примерно 300 000 тенге.

**ФГ-Ж#1.** Женщина, 44 года, инвалид по зрению, 1-я группа, имею двоих детей. По оформлению документов обращалась, ходила за справками в ЦОН. Приходится долго стоять в очереди, сесть негде, и нет туалета, может туалет есть где-то на улице, неудобно, а в здании нет. Нужно сделать для незрячих специальные значки, чтобы по ним можно было определить, что человек незрячий. Тогда в очередях бы пропускали без ожидания, когда видят, что человек незрячий – пропускают вне очереди или обслуживают отдельно. Для того чтобы пропускали без очереди – нужно подходить и объявлять, что я незрячий, это не нравится.

**ФГ-М#2.** Мужчина, 49 лет, женат 5 детей, инвалид по зрению 3-ой группы. Сын построил дом, и не можем его оформить на себя, госпошлину требуют 7 000 тенге, дальше еще не известно сколько потребуется. Никто не может сказать на какую примерно сумму нужно рассчитывать, пока не заплатишь госпошлину, никто не консультирует. Вроде объявляли программу по легализации, легализовать имущество можно бесплатно, но к нам в район, как сказали сотрудницы ЦОНА, еще эти указания не дошли.

**ФГ-Ж#2.** Женщина, работаю с глухонемыми, сурдопереводчик. У меня такая работа, часто сталкиваюсь с проблемами инвалидов, работаю с глухонемыми, и хожу в госорганизации по их делам, перевожу, оформляю для них пособия, документы на дом. В основном все упирается в деньги, у них нет денег, и они останавливаются на каком-то этапе. Должна работать с ними по 4 часа в день, а хожу с ними целый день, в госорганизациях нет людей, которые смогли бы с ними разговаривать. Мне оплачивает руководство Алматинской области, но только половину ставки, а работаю и хожу с ними целыми днями.

**ФГ-М#3.** Мужчина, 28 лет, инвалид 2-ой группы по зрению. По ВТЭК у прохожу каждый год, у меня зрение минус 18, когда зрение стало минус 17, они взяли и отрезали меня от ВТЭК. Я ходил три года, чтобы восстановить ВТЭК, в конце концов, у меня произошла отслойка сетчатки, и тогда восстановили ВТЭК. Когда у меня из-за одного процента отменили инвалидность, перестал получать пенсию, а вообще обновлять документы во ВТЭК нужно ежегодно, при оформлении документов во ВТЭК столкнулся с очень большой бюрократией и бумажной волокитой, хожу во ВТЭК всегда с мамой – она как сопровождающий.

**ФГ-М#4.** Мужчина, у меня жена инвалид третьей группы по зрению. Без меня она никуда не ходит. Не знает дорогу и вообще боится. Чтобы пройти комиссию один раз в год, я езжу с ней в Есик. Она проходила комиссию в Алматы, оттуда ее направляли раньше в Шелек, а теперь там не смотрят, а отправляют в Есик. Приходится с ней платить за такси, еще бывает нужно не один раз приехать туда, это занимает много времени и денег. У нас дома дети, престарелая мама и хозяйство, за которым нужно смотреть. В ауле трудно жить, сельский Акимат не хочет брать на себя ответственность по инвалидам, они даже не знают, сколько у них инвалидов проживает. Везде очереди, а мы должны до вечера вернуться домой, когда приходим в ЦОН, там очередь, не хочу унижаться и просить меня пропустить вне очереди. У нас должен быть опознавательный значок, если даже видят, что я

незрячий могут не пропустить, например, пожилые люди.

**ФГ-Ж#3.** Женщина, у меня муж инвалид 1-ой группы, уже 4 года в инвалидном кресле, у нас 2 дочери. Я четыре года не могла получить пособие для себя по уходу за инвалидом, ухаживаю за мужем, он не может сам себя обслуживать, только недавно я оформила пособие. Раньше ВТЭК меня отправлял, и отказывал в оформлении пособия, говорили, что такого закона нет, в Акимат ходила, там меня тоже почти прогнали, потом обратилась в партию «Нур Отан». Там мне сказали, что они нам помогут, но нужно приехать в их филиал в Талдыкоргане, муж не выдержал бы эту поездку, он не может долго сидеть, взяла такси и привезла его во ВТЭК. Сотрудники, как увидели его, стали бегать с бумажками туда-сюда, и отправили нас в Есикскую больницу, там есть специальное отделение для пенсионеров, там и оформили документы. Вообще, к нам домой ни разу не приходил врач, чтобы осмотреть больного, не знаем даже его имени, приходили только медсестры. Возможно, нам полагаются какие-то бесплатные лекарства, но этого не знаем. Его пенсии не хватает, одна перекинь водорода дорого, а необходимы разные лекарства. Я окончила АГУ, преподавала, сейчас сижу дома, и ухаживаю за мужем. У мужа 1-ая инвалидность, он полностью беспомощный, оставить не на кого, помощи ни от кого нет, комиссию мы проходим в два года один раз.

**ФГ-Ж#4.** Женщина, 43 года, инвалидность 1-ой группы – бессрочная, передвигаюсь на коляске. Живу на квартире, сейчас у нас заканчивается уголь, Акимат обещал помочь с дровами, снимаем дом за 10 000 тенге, я из Шелека, и мне положено жилищное пособие, но не получаю уже год, его получают сами хозяева. Не успела получить жилищное пособие, так как хозяин не хочет составлять договор, ему придется платить налог, я живу в его доме, договор требует Акимат. В Акимате есть люди, которые идут на помощь, но есть и такие, которые слушать не хотят. Как инвалид, стою в очереди на получение жилья, есть дочь 7 лет, учится во 2 классе. Ей от школы в помощь дали куртку и сапоги, но не по размеру, вещи зря лежат дома, хочу их кому-нибудь отдать. Раньше я была матерью-одиночкой, пособие не получала, со мной жил братишка инвалид, а сейчас я замужем и пособие не положено. Сейчас хочу через 1-й канал Евразия продвинуть свою очередь на жилье, в этом году встала на очередь в Акимате, но какая по счету, не знаю, иногда очередь продвигают для очень нуждающихся.

## ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ

1

Исследование выявило, что материальное положение людей с инвалидностью, проживающих в сельских населенных пунктах Шелекского региона, смещено в сторону затруднительного материального положения. Это свидетельствует о том, что значительная доля данной категории людей (37,8%) испытывают материальные затруднения: денег не хватает даже на питание у 10,6% людей с инвалидностью, у 27,2% на питание денег хватает, но покупка одежды вызывает серьезные проблемы.

2

Большинство людей с инвалидностью (66,7%) чаще всего обращаются за получением государственных услуг в государственные учреждения села Шелек.

3

По результатам исследования, наиболее востребованными государственными услугами для людей с инвалидностью являются: выдача адресных справок с места жительства и назначение государственной адресной социальной помощи.

4

Абсолютное большинство (85,7%) людей с инвалидностью лично посещают государственные учреждения, чтобы получить соответствующие услуги. Через Интернет с помощью ЭЦП обращаются 10,2% людей с инвалидностью.

5

Большинство людей с инвалидностью (64,5%) отметили, что сталкиваются с трудностями при получении «Назначения государственной адресной социальной помощи».

6

Основными трудностями при получении государственных услуг являются: долгое ожидание в очереди и отдаленность государственных учреждений от места проживания ЛСИ.

7

ЛСИ также обеспокоены отсутствием регулярно действующего общественного транспорта в селах, большими затратами времени и денег на дорогу, чтобы добраться до государственных организаций и необходимостью сбора документов/бумажная волокита.

8

Наивысший уровень удовлетворенности людей с инвалидностью наблюдается по таким показателям, как «вежливость работников госучреждений» и «желание сотрудников помочь». Вместе с этим некоторые участники исследования отметили о грубом отношении отдельных представителей государственных организаций.

9

Наименьший уровень удовлетворенности наблюдается в отношении следующих параметров: «Время ожидания в очереди» и «Доступность зданий (наличие пандусов, лифт, поручни, свободный вход без препятствий)». В то же время респонденты отметили о недостаточных условиях ожидания в очереди за получением государственной услуги.

10

Наибольшее количество респондентов, затруднившихся ответить, (16%) наблюдается при оценке показателя «доступность информации по Интернету». Что свидетельствует о недостаточной осведомленности людей с инвалидностью об информировании населения через Интернет.

11

Большинство людей с инвалидностью Шелекского региона (60,7%) предложили создать передвижной пункт по предоставлению государственных услуг населению в каждом сельском пункте. Вместе с тем, значительная часть респондентов (42,0%) отметили, что необходимо расширить спектр предоставляемых услуг в местном сельском органе и создать условия ожидания в организациях, предоставляющих государственные услуги.

12

Исследование выявило, что люди с инвалидностью Шелекского региона оценили свой уровень удовлетворенности получением государственных услуг в целом на 3,4 балла из пяти возможных, что свидетельствует о средней степени удовлетворенности. Средняя степень удовлетворенности подтверждается и обобщенным средним значением параметрами обслуживания: 3,3 балла из пяти возможных баллов.

## РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ



- **Создание безбарьерной среды для ЛСИ, обеспечить наилучшую доступность в здания: пандусы, технические возможности перемещения по помещению внутри, между этажами и кабинетами.**
- **Транспортная доступность: запустить постоянные маршруты общественного транспорта с сельских округов до села Шелек, улучшить доступность для большего количества ЛСИ инвентакси со всех сельских округов до требуемых пунктов (Шелек и Есик).**
- **Доступность и понятность информации: сделать информацию доступной и понятной на специализированных сайтах, публикация информации с учетом особенностей ЛСИ, о возможности получения услуг на различных языках, списки предоставляемых услуг, размеры госпошлин, сроки и этапы получения услуг.**
- **Создание центров электронного доступа на уровне сельских округов: центры для ЛСИ, которые не имеют доступа к Интернету или же не могут воспользоваться электронными сервисами самостоятельно по причине отсутствия нужных навыков, плохого зрения и иных причин. Центры будут предоставлять доступ к персональному компьютеру с доступом в Интернет и к принтеру для распечатки документов, там будут работать сотрудники, помогающие гражданам сориентироваться в работе с электронными сервисами, обучать использованию ЭЦП для получения услуг.**
- **Создание единых информационных порталов и развитие электронных услуг в сельских округах: проведение информационно-разъяснительной работы по всем государственным услугам, обучение по получению и использованию ЭЦП для ЛСИ.**

**Создание каналов информирования для ЛСИ с учетом их инвалидности.**

**Каналы информирования об услугах:**

- *отдельный сайт для ЛСИ, который будет являться единой площадкой для информирования и обсуждения по услугам на всех языках и с учетом их инвалидности,*
- *круглосуточный бесплатный телефонный центр, предоставляющий полную информацию обо всех услугах, включая всю информацию по этапам получения, видам и суммам расходов и госпошлин, запись на очередь для ЛСИ,*
- *через социальные службы и Акиматы проводить информационно-разъяснительную работу с консультациями,*
- *распространение информации - буклеты и брошюры (в печатном и электронном виде), районные газеты.*

**Создать и обеспечить реальную работу мобильной службы по оказанию госуслуг в отдаленных сельских районах на постоянной основе с графиком работы на каждый месяц, информация о графике работы должен быть доступен, и открыт через все информационные каналы, чтобы ЛСИ знали и могли планировать свои действия для получения услуг на местах.**

**Создать карту «Как нужно и можно получить госуслуги ЛСИ», где будет ясно и подробно расписано в формате инфографики все этапы и возможности получения услуг на уровне каждого учреждения, информация должна быть распространена и размещаться во всем местных Акиматах.**

**Создание службы удаленных консультаций для ЛСИ, которые будут обслуживать несколько каналов обращений: форма на портале, электронная почта, телефонные вызовы, интерфейсы общения в режиме онлайн.**

**Звуковое сопровождение портала государственных услуг.** На официальном сайте разместить звуковые файлы, описывающие основное содержание страниц, или применение специализированного программного обеспечения, позволяющего пользователю «озвучить» нужные элементы страницы.

**Внедрить службу сурдоперевода.** Сурдоперевод информации, представленной на официальных сайтах осуществлять в двух вариантах - заранее записанное видео или вызов оператора службы сурдоперевода по веб-интерфейсу.

**Для незрячих и слабовидящих граждан использовать таблички на шрифте Брайля.** Официальные учреждения оборудовать отдельными таблицами на определенной высоте либо рельеф «вмонтирован» в существующие вывески, кнопки лифтов и т.п., которые помогают незрячим людям ориентироваться в незнакомом месте.

**Проведение обучающих семинаров для специалистов оказывающих государственные услуги, для всех государственных служащих по следующим направлениям:** этика работы с ЛСИ, знание особенностей ЛСИ, как правильно и быстро обслужить ЛСИ и другое. Обучение на постоянной основе со сдачей экзаменов и получением сертификатов. Проводить данное обучение с помощью общественных организаций инвалидов.

**Для оценки качества информирования и работы с ЛСИ проводить на каждой странице учреждения опрос на предмет нужности, понятности и простоты поиска необходимой информации, доступности услуг для ЛСИ.**

**В государственных учреждениях села Шелек и Есик (ЦОНЫ) улучшить и сделать доступным:** пандусы, общественные оборудованные туалеты в зданиях на каждом этаже, увеличить количество сидячих мест, удобные пороги для входа и выхода, помощь помощников для перемещения в здание и получения услуг в зависимости от инвалидности, введение определенных значков для отличия ЛСИ, введение отдельного окна для обслуживания глухонемых и незрячих.

