



ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «ГЕНДЕР И РАЗВИТИЕ»

Оценка уровня информированности населения и использования услуг в сфере регистрации актов гражданского состояния в Таджикистане (по результатам исследования)

2018 год

СОДЕРЖАНИЕ

- ПРЕДИСЛОВИЕ
- СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ
- СПИСОК ТАБЛИЦ
- СПИСОК ПРИЛОЖЕНИЙ
- 1. МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ
- 2. СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОПРОШЕННЫХ ДОМОХОЗЯЙСТВ
- 3. УРОВЕНЬ ДОСТУПНОСТИ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГ РЕГИСТРАЦИИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ НАСЕЛЕНИЕМ ЦЕЛЕВЫХ РАЙОНОВ/ГОРОДОВ
 - 3.1. Социально - демографические характеристики опрошенных домохозяйств
 - 3.2. Доступность услуги по регистрации рождения
 - 3.3. Доступность услуги по регистрации смерти
 - 3.4. Доступ к услуге по получению повторных свидетельств
- 4. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ РЕГИСТРАЦИИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ НАСЕЛЕНИЕМ ЦЕЛЕВЫХ РАЙОНОВ
- 5. УРОВЕНЬ ИНФОРМИРОВАННОСТИ ЧЛЕНОВ ДОМОХОЗЯЙСТВ ОБ УСЛУГАХ РЕГИСТРАЦИИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ НАСЕЛЕНИЕМ ЦЕЛЕВЫХ
 - 5.1. Самооценка респондентов уровня информированности в сфере услуг по регистрации актов гражданского состояния
 - 5.2. Источники получения информации по услугам регистрации актов гражданского состояния
 - 5.3. Наиболее востребованные средства массовой информации в целевых районах
 - 5.4. Уровень информированности женщин по услугам регистрации актов гражданского состояния
- 6. ОЦЕНКА ПОТЕНЦИАЛА МИНИСТЕРСТВА ЮСТИЦИИ РТ ПО ПОВЫШЕНИЮ ИНФОРМИРОВАННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ПО РЕГИСТРАЦИИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ
 - 6.1. Нормативная правовая база и институциональные механизмы деятельности Министерства юстиции по повышению информированности населения
 - 6.2. Инструменты деятельности по пропаганде правовых знаний и информированности населения
 - 6.3. Оценка методологических подходов и меж секторального взаимодействия по проведению информационно-разъяснительной работы
 - 6.4. Оценка кадрового потенциала Министерства юстиции по повышению информированности населения
 - 6.5. Финансовые ресурсы для информационной работы с населением Министерства юстиции.
 - 6.6. Рекомендации по совершенствованию механизмов потенциала Министерства юстиции по повышению информированности населения в сфере услуг РАГС.
- 7. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПЛАНИРОВАНИЮ И ПРОВЕДЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННОЙ КАМПАНИИ ПО ПОВЫШЕНИЮ ИНФОРМИРОВАННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ О ВАЖНОСТИ И СВОЕВРЕМЕННОЙ РЕГИСТРАЦИИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ В ЦЕЛЕВЫХ РАЙОНАХ
- 8. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИНДИКАТОРАМ ДЛЯ ИЗМЕРЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ И ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОВЕДЕННОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ КАМПАНИИ ОО «ГЕНДЕР И РАЗВИТИЕ

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

Д/х	Домохозяйства
ЗАГС	Записи актов гражданского состояния
ОО	Общественное объединение
ПНПА	Подзаконные нормативные правовые акты
ПШТ	Постановление Правительства Республики Таджикистан
РАГС	Регистрация актов гражданского состояния
СМИ	Средства массовой информации
РТ	Республика Таджикистан
УАГС	Управление актов гражданского состояния

СПИСОК ТАБЛИЦ

Таблица 1. Выборка домохозяйств (д/х) и кластеров по типу поселения в разрезе целевых районов.

Таблица 2. Квоты по каждому кластеру для опроса в домохозяйствах

Таблица 3. Опрос ключевых информантов по доступу к информации

Таблица 4. Полу структурированные интервью по оценке потенциала Минюста и совершенствованию механизмов коммуникационной деятельности в сфере услуг РАГС.

Таблица 5. Состав домохозяйств в разрезе пола главы домохозяйств и количество членов домохозяйств по регионам (в %)

Таблица 6. Государственная регистрация рождения в разрезе регионов в 2016-2018 гг.

Таблица 7. Государственная регистрация смерти в разрезе регионов в 2016-2018 гг.

Таблица 8. Обращения опрошенных домохозяйств за последние 3 года в органы РАГС по видам услуг, включая джамоаты, по районам (в %).

Таблица 9. Оценка опрошенных домохозяйств доступности услуги по регистрации рождения (в %).

Таблица 10. Средний размер оплаченной суммы за регистрацию рождения в разрезе регионов (в сомони).

Таблица 11. Количество посещений органов РАГС для оформления и получения свидетельства о рождении (в%).

Таблица 12. Причины многократного посещения органов РАГС для регистрации рождения по районам (в%)

Таблица 13. Причины многократного посещения учреждения (три и более раз) для оформления свидетельства о рождении в разрезе места регистрации (в %).

Таблица 14. Сроки проведения регистрации со дня рождения ребенка по целевым регионам (в %).

Таблица 15. Оценка опрошенных домохозяйств территориальной доступности и процесса оформления регистрации услуги по регистрации смерти (в%).

Таблица 16. Средний размер оплаченной суммы за регистрацию смерти в разрезе регионов (в сомони).

Таблица 17. Количество посещений органов РАГС для оформления и регистрации свидетельства о смерти (в%).

Таблица 18. Причины посещения джамоатов и ЗАГСов для оформления регистрации смерти более одного раза по районам (в%).

- Таблица 19.** Причины посещения более одного раза регистрирующего органа для оформления регистрации смерти по месту регистрации (в%).
- Таблица 20.** Обращения опрошенных домохозяйств за получением повторных свидетельств по городам/районам (в%).
- Таблица 21.** Причины, по которым обратившиеся за получением повторного свидетельства посещали учреждение три и более раз по районам/городам (в%)
- Таблица 22.** Оценка опрошенных домохозяйств доступности услуги по оформлению повторного свидетельства по целевым районам/городам (в%)
- Таблица 23.** Средний размер оплаченной суммы за получение повторного свидетельства в разрезе регионов (в сомони).
- Таблица 24.** Степень удовлетворенности качеством получения услуги по регистрации рождения (в %).
- Таблица 25.** Уровень информированности граждан до обращения в органы РАГС в разрезе услуг и типа поселения (в %).
- Таблица 26.** Уровень информированности граждан до обращения в ЗАГСы /джамоаты в разрезе услуг и органа обращения (в %).
- Таблица 27.** Источники получения информации по различным вопросам работы государственных учреждений (в %).
- Таблица 28.** Источники получения информации населением по услугам РАГС по дальности расположения сельских населенных пунктов (в %).
- Таблица 29.** Доля респондентов, не слушающих радио и не читающих газеты и журналы по районам (в %)
- Таблица 30.** Предпочтения респондентов по радиостанциям в разрезе регионов (в %)
- Таблица 31.** Предпочтения респондентов по телевизионным каналам по регионам (в %).
- Таблица 32.** Предпочтения глав домохозяйств по видам или формам получения информации по услугам ЗАГС по районам (в%).
- Таблица 33.** Источники информации по услугам РАГС в разрезе женщин-респондентов и глав домохозяйств (в %).
- Таблица 34.** Предпочтения женщин по видам или формам получения информации по услугам ЗАГС в разрезе целевых групп женщин (в %)

СПИСОК РИСУНКОВ

- Рисунок 1.** Количество членов в домохозяйствах (в%).
- Рисунок 2.** Уровень образования главы домохозяйства в %).
- Рисунок 3.** Уровень материальной обеспеченности домохозяйств (в%).
- Рисунок 4.** Органы, осуществляющие регистрацию актов гражданского состояния
- Рисунок 5** Изучаемые компоненты услуг по регистрации актов гражданского состояния.
- Рисунок 6.** Территориальная доступность услуги по регистрации рождения (в%).
- Рисунок 7.** Территориальная доступность услуги по регистрации рождения для ближних кишлаков
- Рисунок 8.** Территориальная доступность услуги по регистрации рождения для дальних кишлаков
- Рисунок 9.** Оценка уровня территориальной доступности услуги по регистрации рождения по типу поселения (в %)
- Рисунок 10.** Оценка уровня финансовой доступности услуги по регистрации рождения по типу поселения (в %)
- Рисунок 11.** Основные причины многократного посещения органов РАГС для регистрации рождения
- Рисунок 12.** Оценка домохозяйств территориальной доступности и процесса оформления регистрации услуги по регистрации смерти (в%).

- Рисунок 13.** Оценка опрошенных домохозяйств финансовой доступности регистрации услуги по регистрации смерти (в%).
- Рисунок 14.** Количество посещений для регистрации смерти в ЗАГСе
- Рисунок 15.** Количество посещений для регистрации смерти в джамоате
- Рисунок 16.** Основные причины многократных посещений для регистрации смерти родственников.
- Рисунок 17.** Причины, по которым обратившиеся за получением повторного свидетельства посещали учреждение три и более раз.
- Рисунок 18.** Оценка уровня территориальной доступности получения повторных свидетельств по типу поселения (в %)
- Рисунок 19.** Оценка уровня финансовой доступности получения повторных свидетельств по типу поселения (в %)
- Рисунок 20.** Уровень удовлетворенности качеством полученных услуг по регистрации актов гражданского состояния (в%)
- Рисунок 21.** Основные причины не удовлетворенности качеством услуг РАГС(в %)
- Рисунок 22.** Основные причины неудовлетворенности качеством услуги по оформлению повторных свидетельств в разрезе регистрирующего органа (в%)
- Рисунок 23.** Самооценка респондентов уровня своей информированность по вопросам РАГС (в %)
- Рисунок 24.** Самооценка респондентов уровня своей информированность по вопросам РАГС по типу поселения
- Рисунок 25.** Основные источники получения информации по услугам РАГС
- Рисунок 26.** Источники получения информации по услугам РАГС по типу поселения (в %)
- Рисунок 27.** Предпочтения респондентов по формам и видам получения информации (в %)
- Рисунок 28.** Предпочтения респондентов по источникам получения информации по услугам РАГС по типу поселения (в %)
- Рисунок 29.** Самооценка глав домохозяйств уровня своей информированности по вопросам РАГС (в %)
- Рисунок 30.** Самооценка опрошенных женщин уровня своей информированности по вопросам РАГС (в %)
- Рисунок 31.** Доля респондентов, вообще ничего не знающих по услугам РАГС, по различным группам женщин.
- Рисунок 32.** Предпочтения женщин-респондентов по видам или формам получения информации по услугам РАГС
- Рисунок 33.** Компоненты оценки потенциала Министерства юстиции по повышению информированности населения в сфере РАГС.
- Рисунок 34.** Основной перечень профильных нормативных правовых актов по РАГС и работе по повышению информированности населения.
- Рисунок 35.** Ключевые подзаконные нормативные правовые акты, регулирующие деятельность Министерства юстиции РТ по правовой пропаганде
- Рисунок 36.** Основные функции Управления правовой помощи гражданам и правовой работы.
- Рисунок 37.** Институциональные механизмов реализации Министерством юстиции функции по правовой пропаганде в сфере РАГС
- Приложение 1.** Информация о регистрации актов гражданского состояния за 2017 год.
- Приложение 1.** Выборка первичных единиц выборки (ПЕВ) для опроса по домохозяйствам по регионам и типу поселения.
- Приложение 3.** Самооценка уровня знаний граждан в сфере регистрации актов гражданского состояния по кластерам.

ПРЕДИСЛОВИЕ

Вашему вниманию предлагается отчет по результатам исследования, проведенного в рамках Проекта «Поддержка реформы системы регистрации актов гражданского состояния в Таджикистане». Основная цель исследования – это проведение предварительной оценки уровня знаний/осведомленности и использования услуг РАГС населением целевых районов/городов и разработка рекомендаций для планирования и реализации информационной кампании по повышению осведомленности о важности и своевременной регистрации актов гражданского состояния.

На фоне значительных социальных, экономических, политических изменений в стране, значение работы органов регистрации актов гражданского состояния существенно возросло. Органы РАГС занимаются формированием правового статуса гражданина. Только с момента регистрации в регистрирующих органах возникают семейные, наследственные и другие права и обязанности.

Регистрация актов гражданского состояния является массовой социально значимой государственной услугой, влияющей, в том числе и на качество жизни населения. В связи с этим регламентация и стандартизация данной деятельности, уровень информированности и использования услуг РАГС имеют весьма существенное значение. Регистрация актов гражданского состояния – это сложный процесс. В нем в различной степени участвуют и оказывают влияние, как органы исполнительной власти, так и органы местного самоуправления, само население.

Проект «Поддержка реформы системы регистрации актов гражданского состояния в Таджикистане» осуществляется в рамках текущего проекта «Доступ к правосудию в Таджикистане», финансируемый Швейцарским управлением по развитию и сотрудничеству (ШУРС). Проект был разработан на основе всесторонних консультаций с государственными учреждениями на национальном и местном уровнях, агентствами ООН, международными и местными НПО, а также с населением.

Проект реализуется со стороны ПРООН в тесном сотрудничестве с Министерством юстиции РТ, а также совместно с другими агентствами ООН, включая «ООН-женщины», Фонд ООН в области народонаселения и правительственными ведомствами на различных уровнях с целью оказания содействия реформированию системы РАГС с фокусом на потребности населения. Ожидаемые результаты проекта включают более функциональную, чуткую систему записи актов гражданского состояния, которая достигается путем наращивания потенциала соответствующих учреждений и заинтересованных сторон за счет, как упрощения, так и стандартизации процессов регистрации.

Проект направлен на совершенствование подходов по наращиванию потенциала и созданию стратегического партнерства с другими учреждениями, такими как джамоаты. Основным для проекта является подход, основанный на правах человека. Он направлен на то, чтобы удовлетворить, как и сторону предложения, так и сторону спроса системы оказания услуг по регистрации актов гражданского состояния, позволяя каждой стороне существенно содействовать процессу реформы системы регистрации актов гражданского состояния.

Одной из ключевых задач проекта является оказание содействия Правительству РТ и Министерству юстиции РТ в разработке комплексной и целенаправленной коммуникационной стратегии, а также в проведении информационных кампаний среди

населения целевых регионов с целью повышения осведомленности и важности понимания своевременной регистрации актов гражданского состояния, особенно среди наиболее уязвимых групп населения.

1. МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Исследование было проведено общественным объединением «Гендер и развитие» в мае-июле 2018 года и включает в себя 2 компонента:

1. Проведение предварительной оценки уровня осведомленности и использования услуг регистрации актов гражданского состояния (РАГС) населением целевых районов/городов до проведения информационной кампании.
2. Проведение ситуационного анализа и оценки потенциала Министерства юстиции РТ по распространению информации среди населения по РАГС.

Цели и задачи исследования по 1 компоненту:

Цель исследования: Проведение предварительной оценки уровня знаний/осведомленности и использования услуг ЗАГСа населением целевых районов/городов до проведения мероприятий по повышению информированности и разработка рекомендаций для планирования информационной кампании, и реализации коммуникационной стратегии.

Для достижения намеченной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Выявить уровень знаний населения и основные источники информации об услугах РАГСа.
2. Определить уровень доступности и использования услуг РАГСа для населения с выделением наиболее уязвимых групп.
3. Выявить ключевые нужды и потребности населения в сфере услуг РАГСа с фокусом на уязвимые группы населения.
4. Определить в целевых районах/городах наиболее востребованные СМИ для получения информации по различным социальным вопросам, включая услуги РАГСа.
5. Определить наиболее эффективные стратегии по повышению осведомленности и мотивации населения по использованию услуг РАГС
6. Разработать рекомендации для планирования, проведения информационной кампании по повышению информированности о важности и своевременной регистрации актов гражданского состояния населением в целевых районах и реализации коммуникационной стратегии «Не оставить никого в стороне - каждый человек значим».
7. Разработать индикаторы для оценки успешности и результативности проведенной информационно-просветительской кампании и проекта в целом.

Цель и задачи исследования по 2 компоненту

Цель: Проведение оценки потенциала Министерства юстиции РТ по распространению информации среди населения по услугам РАГС и разработка рекомендаций по правовым, институциональным и организационным механизмам деятельности по распространению информации среди населения о важности и своевременной регистрации актов гражданского состояния.

Задачи исследования:

1. Проведение ситуационного анализа по распространению Министерством юстиции РТ информации о РАГС с использованием картирования структурных подразделений Министерства юстиции РТ, задействованных в распространении информации среди населения в сфере услуг РАГС.

2. Проведение правового обзора и анализа имеющихся механизмов и инструментов по распространению информации среди населения.
3. Выявление используемых и не используемых возможностей, а также пробелов в системе Министерства юстиции РТ по повышению осведомленности населения о важности проведения и пакете необходимых документов для госрегистрации АГС.
4. Разработка рекомендаций по устранению пробелов и использованию новых подходов в коммуникационной стратегии среди населения в сфере РАГС

Объект исследования –взрослое население с фокусом на уязвимые группы женщин, девочек, людей с ограниченными возможностями и другие.

Предмет исследования –уровень информированности, доступности и потребности уязвимых групп населения в сфере услуг по регистрации актов гражданского состояния.

Целевые районы/города:

- ✓ Хатлонская область: город Бохтар (Курган-Тюбе)
- ✓ РРП: район Рудаки.
- ✓ Согдийская область: район Бободжон Гафуров.
- ✓ Г.Душанбе

Методы исследования

Для достижения поставленных задач использовался комплекс методов исследования:

1. Кабинетное исследование
2. Количественный опрос по домохозяйствам методом интервью на основе стандартизированной анкеты.
3. Опрос ключевых информантов на основе полу структурированного интервью

В соответствии со ст.3 Закона «О государственной регистрации актов гражданского состояния» информация будет собираться о нижеследующих актах гражданского состояния- регистрация:

- ✓ рождения,
- ✓ смерти,
- ✓ заключения брака,
- ✓ расторжения брака,
- ✓ усыновления (удочерения),
- ✓ установления отцовства,
- ✓ перемена фамилии, имени и отчества,
- ✓ исправления, изменения записи АГС,
- ✓ восстановление или аннулирование записи актов гражданского состояния и др.

Но в более расширенном формате будут изучены регистрация рождения, смерти и получения повторных свидетельств. Все виды услуг исследовались по двум аспектам: доступ (территориальный и финансовый) и качество услуги.

Выборка для опроса домохозяйств.

Для опроса по домохозяйствам была сформирована территориальная, стратифицированная, трехступенчатая, квотная выборка. На основе вероятностной случайной выборки в каждом целевом районе определены кластеры для опроса. Всего сформировано 80 кластеров (см. приложение 1). Из них: 35 сельских кластеров (кишлаков) и 45 городских кластеров (микрорайоны/махалли). В каждом кластере опрашивалось 20 домохозяйств.

Общий план выборки для опроса домохозяйств:

- Первая ступень.** Стратификация целевых районов/городов по типу поселения (город и село): г.Бохтар (Курган-Тюбе) (240 домохозяйств), район Б.Гафуров (340 домохозяйств), район Рудаки (420 домохозяйств), г.Душанбе (600 домохозяйств) согласно общей численности согласно ТОРу. В Б.Гафуровском районе и районе Рудаки выборка количества домохозяйств в городе и селе сформирована пропорциональности численности генеральной совокупности городского и сельского населения этих районов. В Б. Гафуровском р-не численность городского населения составляет 5,7%, а в р-не Рудаки – 10,9%.
- Вторая ступень.** Выборка первичных единиц выборки (ПЕВ) – кластеров осуществлялась на основе вероятностной случайной выборки. В каждом районе/городе выборка осуществлялась отдельно.
- В районах Рудаки и Б.Гафурове в список для выборки включены все джамоаты и кишлаки. В качестве кластеров (ПЕВ) в районах выступают кишлаки из всех джамоатов, а в поселках городского типа – махалли/кварталы/зоны, в городах - районы/микрорайоны/махалли/. В г.Душанбе в выборку включены все 4 района.
- Выборка кишлаков из джамоатов осуществлялась с использованием построения кумулятивного ряда и определения серийного числа с помощью случайных чисел. По итогам случайной выборки отобранные кишлаки и населенные пункты проанализированы на наличие в выборке отдаленных и наиболее уязвимых джамоатов, кишлаков в части доступа услуг ЗАГСа. В частности, в районе Рудаки в выборку попали 3 отдаленных кишлака, в Б. Гафуровском районе – 6.
- Выборка кластеров в городах осуществлялась также на основе вероятностной случайной выборки, но с использованием другого подхода. Все городские населенные пункты (города и поселки городского типа) на карте были разделены на определенные участки/зоны и примерно на одинаковые части с общим количеством примерно 650 домохозяйств. Затем на основе вероятностной случайной выборки и использования шага выборки выбрано необходимое количество кластеров (частей) для опроса. К примеру, г.Душанбе был разделен на 251 часть и затем на основе вероятностной случайной выборки и использования шага выборки выбрано 30 кластеров с соответствующим распределением по районам.
- В районах в сельской местности в качестве ПЕВ выступают кишлаки, в поселках городского типа – выбранные участки/зоны/махалли. В каждом кластере было определено по 20 домохозяйств (д/х). По результатам формирования выборки был составлен список 80 ПЕВ. (кластеров).

Таблица 1. Выборка домохозяйств (д/х)и кластеров по типу поселения в разрезе целевых районов.

	Целевые районы/города	Всего		Город		Село	
		д/х	кластеров	д/х	кластеров	д/х	кластеров
1	г.Бохтар	240	12	240	12	-	-
2	Б. Гафуров	340	17	20	1	320	16
3	район Рудаки	420	21	40	2	380	19
4	Душанбе	600	30	600	30	-	-
	Итого	1600	80	900	45	700	35

7. Третья ступень. Выборка конкретных домохозяйств.

Выборка домохозяйств и в городе, и в сельской местности осуществлялась на основе вероятностной случайной выборки с применением пошаговой выборки и квот. В каждом кластере отобрано 20 основных домохозяйств для опроса и 6 для резерва в случае отказов из числа основных домохозяйств.

Всего было опрошено 1600 домохозяйств. В каждом домохозяйстве заполнялась одна анкета, но опрашивались 2 человека: глава домохозяйства (или лицо, заменяющее его) и уязвимые группы женщин - члены домохозяйства в соответствии с установленными квотами: по наличию малолетних детей (до 14 лет), инвалидов, «брошенных семей».

Данный подход основан на том, чтобы выявить с одной стороны, уязвимые домохозяйства, а с другой стороны – уязвимые группы женщин и детей, инвалидов и др. В каждом кластере использовались нижеследующие квоты по типу домохозяйств и респондентам (см. таблицу 2).

Таблица 2. Квоты по каждому кластеру для опроса в домохозяйствах

№	Тип домохозяйства	Респондент-женщина	Квота
1	Домохозяйство, имеющее малолетних детей (до 14 лет)	Женщина, имеющая малолетних детей (до 14 лет)	12
2	Домохозяйство, не имеющее малолетних детей (до 14 лет)	Женщина, не имеющая малолетних детей, дети старше 14 лет	4
3	Домохозяйство, имеющее инвалидов	Женщина-инвалид или мать, имеющая ребенка-инвалида, или ухаживающая за членом семьи	3
4	Домохозяйство с «брошенными семьями трудовых мигрантов»	«Брошенные жены трудовых мигрантов»	1
	ИТОГО		20

Проведение полу структурированных интервью с ключевыми информантами

С 10 июня по 30 июня 2018 года проведен опрос ключевых информантов по доступу к информации на основе полу структурированного интервью. Всего опрошено 28 ключевых информантов.

Таблица 3. Опрос ключевых информантов по доступу к информации.

№	Эксперты	Всего	г.Бохтар	Район Б. Гафуров	район Рудаки	Душанбе
1	Министерство юстиции РТ	1	-	-	-	1
2	Управление актов гражданского состояния Министерства юстиции, областные управления Согдийской и Хатлонской областей	3	1	1	-	1
3	Отделы по делам женщин и семьи районов	4	1	1	1	1
4	Районные/городские ЗАГСы	7	1	1	1	4
5	Джамоаты/махалли	8	2	2	2	2
6	общественные организации	5	1	1	1	2
	ИТОГО	28	6	6	5	11

С 10 июня по 30 июня 2018 года также проведен опрос ключевых информантов по оценке потенциала Минюста на основе полу структурированного интервью. Всего опрошено 22 ключевых информанта.

Таблица 4. Полу структурированные интервью по оценке потенциала Минюста и совершенствованию механизмов коммуникационной деятельности в сфере услуг РАГС.

№	Организации	Всего	Бохтар	район Б. Гафуров	район Рудаки	Душанбе
1	Министерство юстиции РТ	1	-	-	-	1
2	Зам.начальника управления РАГС, Областные по Согду и Хатлону	3	1	1	-	1
3	районные/городские ЗАГСы	7	1	1	1	4
4	СМИ (телевидение, радио)	8	2	2	2	2
5	Мобильные операторы (Мегафон, Бабилон, ТСЕЛЛ)	3	-	-	-	3
	ИТОГО	22	4	4	3	11

2. СОЦИАЛЬНО - ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОПРОШЕННЫХ ДОМОХОЗЯЙСТВ

Всего было опрошено 1600 домохозяйств. Из них 900 домохозяйств проживает в городской местности, 700 – в сельской местности. По типам домохозяйств: 963 – с малолетними детьми, 240 – с инвалидами, 77 – «брошенные семьи трудовыми мигрантами», 320 – без малолетних детей.

В 1600 домохозяйствах проживает 9161 член домохозяйства. Из них: 4 494 – мужчины, 4 667 – женщины.

Большая часть семей являются многопоколенными. Из общего числа опрошенных домохозяйств 10,7% состоят из 1-3 человека, 74,3% - 4-7 человек и 15,1% - 8 и более человек.



Наибольший средний размер фиксируется в сельских домохозяйствах и домохозяйствах в целом района Рудаки (6,4 человека) и Б. Гафуровский (6,1 человек). Минимальное число членов в опрошенных домохозяйствах было 2 человека, максимальное – 19 человек.

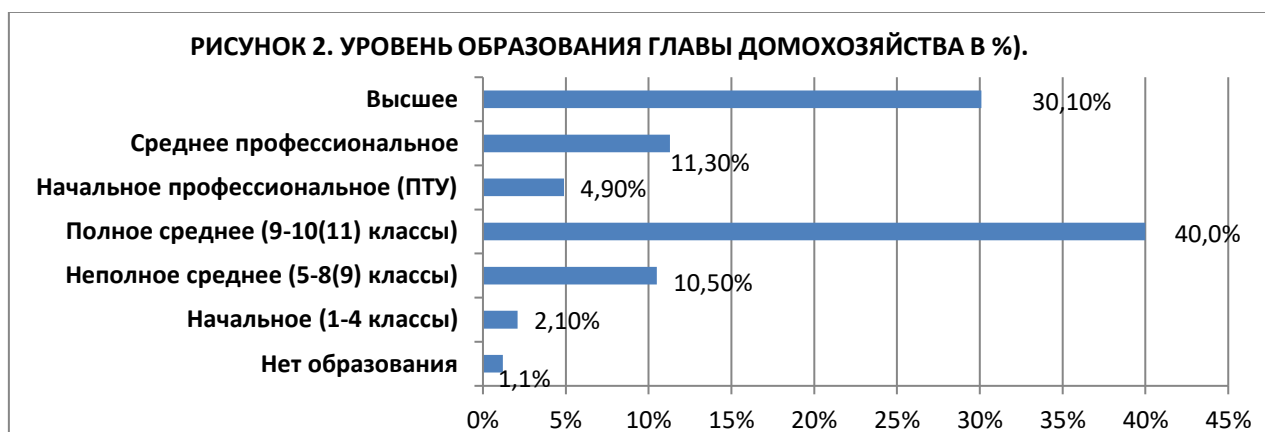
Таблица 5. Состав домохозяйств в разрезе пола главы домохозяйства и количества членов домохозяйств по регионам (в %)

Регион	Главы домохозяйств		Количество членов домохозяйств			
	Мужчины	Женщины	1-3 человека	4-7 человек	8 и более	Всего
Г. Душанбе	82,0	18,0	13,2	79,5	7,3	100,0
Район Рудаки	80,2	19,8	7,4	69,5	23,1	100,0
Б. Гафуровский	80,9	19,1	7,6	70,6	21,8	100,0
Г.Бохтар	64,6	35,4	14,6	74,6	10,8	100,0
Всего	78,7	21,3	10,7	74,3	15,1	100,0

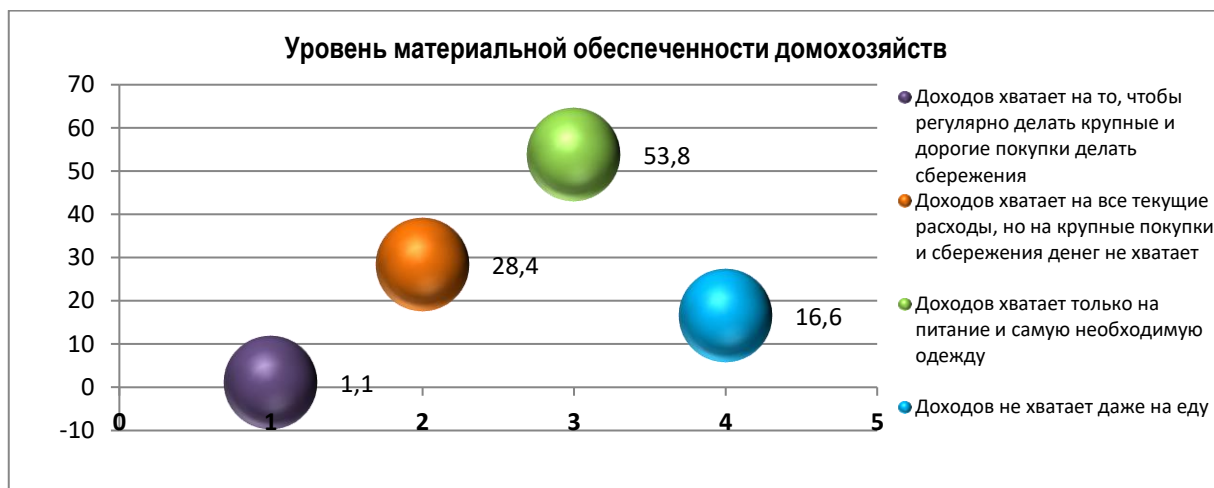
Около 79% глав домохозяйств являются мужчинами, 21,3% - женщинами. Наибольшая доля домохозяйств во главе с женщинами представлена в Бохтарском районе (35,4%).

Средний возраст опрошенных глав домохозяйств или лиц, замещающих его составляет 49 лет. В Душанбе средний возраст глав домохозяйств моложе – 46 лет, в районе Рудаки 50 лет, в Б. Гафуровском районе – 54 года.

По уровню образования наибольшая доля глав домохозяйств с полным средним образованием (40%) и с высшим образованием 30,1%. При этом 1,2% вообще без образования, а 2,1% с начальным образованием.



По уровню материальной обеспеченности у около 54% опрошенных домохозяйств доходов хватает только на питание и самую необходимую одежду. Около 17% констатировали о нехватке доходов даже на еду.



3. УРОВЕНЬ ДОСТУПНОСТИ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГ РАГС НАСЕЛЕНИЕМ ЦЕЛЕВЫХ РАЙОНОВ.

По мнению большинства опрошенных сотрудников органов РАГС из разных регионов ситуация с использованием населением услуг и своевременностью регистрации актов гражданского состояния за последние годы улучшилась. На это позитивно повлияли целый ряд факторов, в том числе новые законодательные акты, повышение требований к работникам органов РАГС, повышение уровня информированности населения и др.

Я считаю, что ситуация с использованием услуг ЗАГСов и уровнем информированности населения по этим вопросам улучшилась. На это повлияли следующие факторы:

- в стране принят закон о ответственности родителей за обучение и воспитание детей, в котором указано, что родители должны оформить свидетельство о рождении до 3 месяцев. А так как об этом законе говорится практически на всех собраниях, встречах с населением – граждане стали более ответственны в этом вопросе.
- в конце каждого месяца мы вместе с 6 сельскими центрами здоровья (расположенными в джамоате) сверяем наши отчеты - по количеству рожденных детей и количеству выданных нами документов.
- отчетность по свидетельствам о смерти два раза в месяц предоставляется в прокуратуру (15 и 30 числа месяца) и люди знают, что должны вовремя оформить данный документ.
- требования к работе и отчетности стала на более на высоком уровне, от сотрудников ЗАГС требуется высокая ответственность.
- кроме того, население стало более информировано о важности наличия документов, «знают свои права и обязанности».
- много тех, кто уезжает в Россию с семьей. Такие семьи заинтересованы в том, чтобы вовремя оформить и получить все необходимые документы.

Интервью с сотрудником джамоата, Б. Гафуровский р-н, 08.06.18

3.1. Официальная статистика по регистрации актов гражданского состояния

Изучение официальной статистики и анализ проведенных интервью с ключевыми информантами показал, что за последние три года Министерством юстиции РТ и его структурными подразделениями проделана значительная работа по совершенствованию системы РАГС. По итогам 2017 года в Национальный реестр АГС (за исключением консульских учреждений РТ в зарубежных странах) по государственной регистрации актов рождения, смерти, заключения брака, расторжения брака, установление отцовства, изменение фамилии, имени и отчества было внесено 487 503 регистрационных записей, что на 18 335 больше, чем за тот же период 2016 года (2015 год - 469 168).

Согласно статданным и мнению опрошенных ключевых информантов ситуация с РАГС в республике неоднозначная. По одним видам услуг РАГС показатели улучшаются, по

другим ухудшаются. К примеру, по итогам 2017 года, по сравнению с 2016 годом, увеличилось число РАГС по регистрации брака, установления отцовства, усыновления, изменения имени, фамилии и отчества, расторжения брака. В свою очередь, число актов по регистрации рождения, смерти уменьшилось. (см. приложение 2).

Таблица 6. Государственная регистрация рождения в разрезе регионов в 2016-2017 гг.

	Всего РАГС		Сроки регистрации в том числе в %			Срок регистрации за 5 мес. 2017/2018		
			Свыше 1 года со дня рождения		Свыше 16 лет	Свыше 1 года со дня рождения		Свыше 16 лет
	2016	2017	2016	2017	2017	2017	2018	2018
Согд	64851	62457	6%	7%	0,8%	7,4%	8,2%	1,1%
Хатлон	93143	91985	29,5%	35,2%	4,2%	30,3%	32,6%	4,7%
ГБАО	4622	4850	25,1%	28,6%	4,1%	22,6%	28,8%	7,2%
Душанбе	14915	15342	59,7%	58,6%	2%	54,7%	50%	2,2%
РРП	55722	54932	31,9%	38,7%	2,2%	31,7%	36,6%	2,5%
РТ	233253	229566	25,4%	29,8%	2,7%	26,5%	28,4%	3,1%

При этом в 2017 году, по сравнению с 2016 годом, целый ряд показателей по соблюдению установленных сроков регистрации ухудшились. Как видно из данных таблицы 2, в 2017 году доля актов регистрации рождения свыше года со дня рождения увеличилась почти до 30% от общего числа регистраций (2016-25,4%), свыше 16 лет – почти до 3% (2016 – 2,1%). Особенно распространены случаи регистрации рождения после 1 года в Душанбе (около 59%), в РРП (около 39%) и Хатлонской области (свыше 35%). Не было улучшения в 2017 году показателей по срокам регистрации смерти (см. таблицу 7).

Таблица 7. Государственная регистрация смерти в разрезе регионов в 2016-2017 гг.

	Всего регистрация смерти		Срок регистрации после 1 года		Срок регистрации после 1 года за 5 мес. 2017/2018	
	2016	2017	2016	2017	2017	2018
Согд	11049	11049	2,2%	2,4%	2,6%	2,4%
Хатлон	11385	11272	2,5%	2,2%	2,1%	2,8%
ГБАО	1073	1010	2%	1,6%	1,3%	1,5%
Душанбе	2620	2536	5,2%	5,2%	4,6%	4,8%
РРП	6912	6916	3,6%	4%	4%	4,7%
РТ	33039	32783	2,8%	2,9%	2,9%	3,2%

По итогам 5 месяцев 2018 года наблюдается примерно такая же картина. Однако при интерпретации показателей по срокам регистрации актов рождения, смерти необходимо принять во внимание тот факт, что увеличение числа актов регистрации с более поздними сроками связано также с активизацией совместной работы Минюста и его структурных подразделений с местными хукуматами, джамоатами и другими организациями. В результате проведенной работы было выявлено значительное число граждан, не имеющих соответствующих документов. В частности, было выявлено немалое число молодых людей, у которых только к моменту получения паспорта выяснилось, что у них не была проведена регистрация рождения и т.д.

По мнению одного из информанта из числа госструктур «в сложившейся ситуации с регистрацией АГС есть вина как сотрудников органов АГС, так и самого населения». Среди причин несоблюдения сроков регистрации различных видов актов гражданского состояния как ключевые информанты, так и респонденты из числа населения называют:

- ✓ Не понимание населением важности своевременной регистрации АГС;
- ✓ Низкий уровень информированности населения по услугам РАГС;
- ✓ Беспечность населения в оформлении документов по АГС;
- ✓ Не достаточный уровень профессионализма части сотрудников ЗАГСов;
- ✓ Финансовые проблемы уязвимых групп населения и др.

Со слов опрошенных работников ЗАГСов, областных управлений АГС, отделов по делам женщин в джамоатах, на собраниях в образовательных учреждениях чаще стали проводиться мероприятия по повышению информированности населения о важности РАГС и соблюдению сроков регистрации.

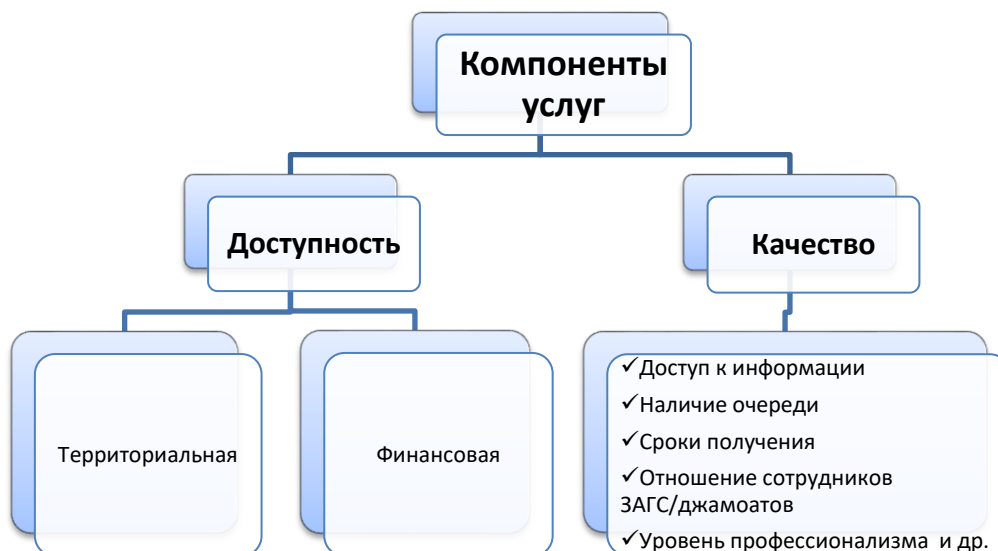
Согласно законодательству РТ государственная РАГС возложена на отделы ЗАГС, джамоаты шахрак и дехот, а также консульские учреждений РТ.

Рисунок 4. Органы, осуществляющие регистрацию актов гражданского состояния



Получение услуг населением в данном исследовании изучалось по двум аспектам: доступ и качество услуги.

Рисунок 5. Изучаемые компоненты услуг по регистрации актов гражданского состояния.



По результатам опроса за последние 3 года практически в каждом втором домохозяйстве члены домохозяйства обращались за услугами по регистрации рождения. В каждом пятом домохозяйстве фиксируются обращения за получением различного рода справок по вопросам РАГС. В районе Рудаки за получением справок обращались в каждом втором домохозяйстве.

Регистрацию заключения брака провели свыше 8% домохозяйств – участников исследования. В районах Рудаки и Б.Гафуровском – провели регистрацию брака членов домохозяйств около 13% домохозяйств. Около 8% опрошенных домохозяйств получили услуги по оформлению повторных свидетельств. В г. Бохтар этот показатель выше всех – около 20%.

Таблица 8. Обращения опрошенных домохозяйств за последние 3 года в органы РАГС по видам услуг, включая джамоаты, по районам (в %).

Район/город	По регистрации рождения	По регистрации смерти	По регистрации заключения брака	Получение повторных свидетельств	Получение различных справок
Г. Душанбе	53,7	10,3	3,5	5,8	11,5
Район Рудаки	50,2	5,2	12,6	8,3	49,8
Б. Гафуровский	51,5	8,5	12,9	3,2	3,2
Г. Бохтар	49,2	5,8	7,1	19,2	10,0
Всего	51,6	7,9	8,4	7,9	19,6

Члены опрошенных домохозяйств за этот же период обращались и за другими услугами



Сравнительный анализ использования услуг регистрации актов гражданского состояния сельскими и городскими жителями выявил определенные различия. Члены сельских домохозяйств чаще обращались за услугами регистрации рождения, заключения брака и получения различного рода справок. В то время как респонденты из городов и поселков городского типа, по сравнению с сельскими жителями, чаще проводили регистрацию расторжения брака, усыновления (удочерения), установления отцовства, перемены имени,

фамилии, отчества и исправлений, изменений записи актов гражданского состояния. Скорее всего это связано с определенными особенностями состава сельских и городских домохозяйств, более высоким уровнем информированности и тех или иных потребностей горожан.

По регистрации рождения среди домохозяйств в разрезе различных типов домохозяйств наибольшую группу составляют домохозяйства с малолетними детьми. Около 70% этих домохозяйств за этот период провели регистрацию рождения своих детей. При этом домохозяйства с малолетними детьми составили около 82% от общего числа домохозяйств, получивших эту услугу.

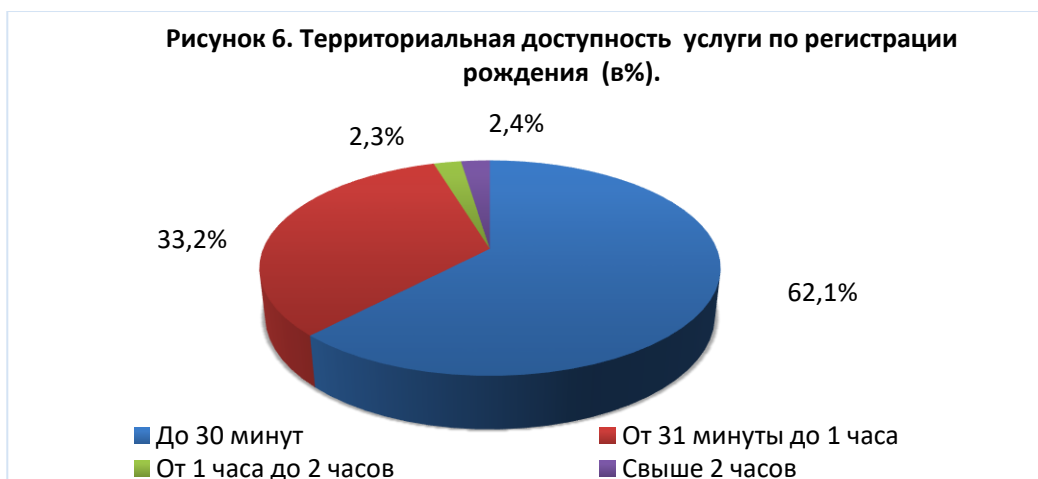
Обращает на себя внимание тот факт, что среди домохозяйств, оформивших расторжение брака, наибольшая доля характерна для «брошенных семей трудовых мигрантов» (6,5%). В других типах домохозяйств этот показатель колеблется на уровне 2%.

Как показал опрос, жители дальних кишлаков, по сравнению с близлежащими кишлаками, в меньшей степени использовали услуги по получению повторных свидетельств (соответственно 3% и 8,3%) и перемены имени, фамилии и отчества (соответственно 1,5% и 8,5%). По другим услугам значительных различий не фиксируется.

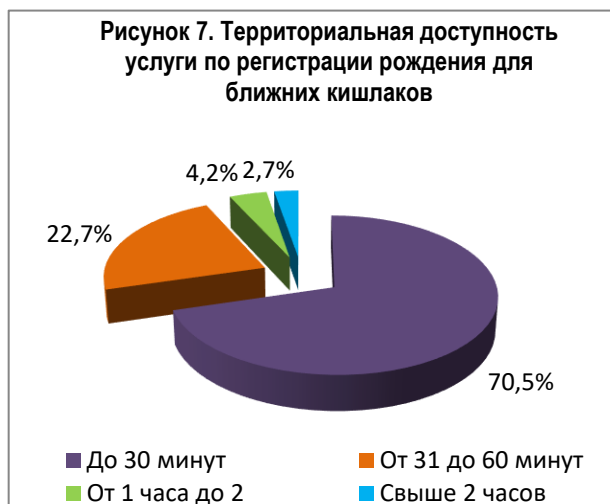
Как уже отмечалось в методологии, расширенная информация собиралась по трем наиболее часто используемым услугам: регистрация рождения, смерти и оформление повторных свидетельств различного вида.

3.2. Доступность услуги по регистрации рождения

Для большинства опрошенных домохозяйств услуга по государственной регистрации рождения территориально доступна. Свыше 62% затрачивают до места получения услуги не более 30 минут. Каждое третье домохозяйство добирается до места назначения от 31 минуты до 1 часа. Однако около 5% респондентов вынуждены тратить на дорогу от 1 часа и выше.



Проблемы по территориальной доступности услуги больше испытывают сельские жители, по сравнению с городскими. Если среди городских домохозяйств 1,5% вынуждены тратить на дорогу от 1 часа и более, то среди сельских – около 9%.



При этом ситуация у жителей отдаленных кишлаков более сложная. Как видно из диаграмм 7 и 8, у респондентов из ближних кишлаков в два раза больше возможностей добраться до места получения услуги не более, чем за 30 минут. Доля же респондентов из дальних кишлаков, затрачиваемых на дорогу свыше 1 часа, наоборот, в два раза выше (13,2%), по сравнению с жителями из ближних кишлаков (6,9%).

В целом, по всем районам только около 12% респондентов считают, что добраться до учреждения по РАГС и оформить регистрацию рождения «трудно или очень трудно». По мнению 41% респондентов – «легко или очень легко». Чуть выше 47% членов домохозяйств оценили сложность территориальной доступности и оформления регистрации рождения на среднем уровне.

Наиболее критичны в своих оценках были участники опроса из района Рудаки. Около 21% респондентов района Рудаки оценили сложность территориальной доступности и самого оформления регистрации на уровне «трудно или очень трудно». В свою очередь свыше половины респондентов из г.Душанбе и Б. Гафуровского района оценивают территориальную и процедурную доступность на уровне «легко или очень легко» (см. таблицу 8).

Таблица 9. Оценка опрошенных домохозяйств доступности услуги по регистрации рождения (в %).

	Сложность с точки зрения добраться до учреждения и оформления регистрации			Сложность с финансовой стороны		
	Очень трудно и трудно	Средне	Легко и очень легко	Очень трудно и трудно	Средне	Легко и очень легко
Г. Душанбе	6,9	41,6	51,5	10,5	46,0	43,5
Район Рудаки	20,9	56,4	22,7	33,2	53,6	13,2
Б. Гафуровский	10,3	37,1	52,6	18,3	44,6	37,2
Г.Бохтар	11,9	60,2	27,9	20,3	66,9	12,7
Всего	11,9	47,1	41,0	19,4	50,6	30,1

Со слов респондентов финансовая доступность услуги по регистрации рождения для опрошенных домохозяйств оказалась более ограниченной. Свыше 19% членов домохозяйств, обратившихся в органы РАГС, доступность регистрации рождения с финансовой стороны оценили как «очень трудно и трудно». В районе Рудаки каждое третье

домохозяйство обратило внимание на сложность доступности данной услуги с финансовой стороны.

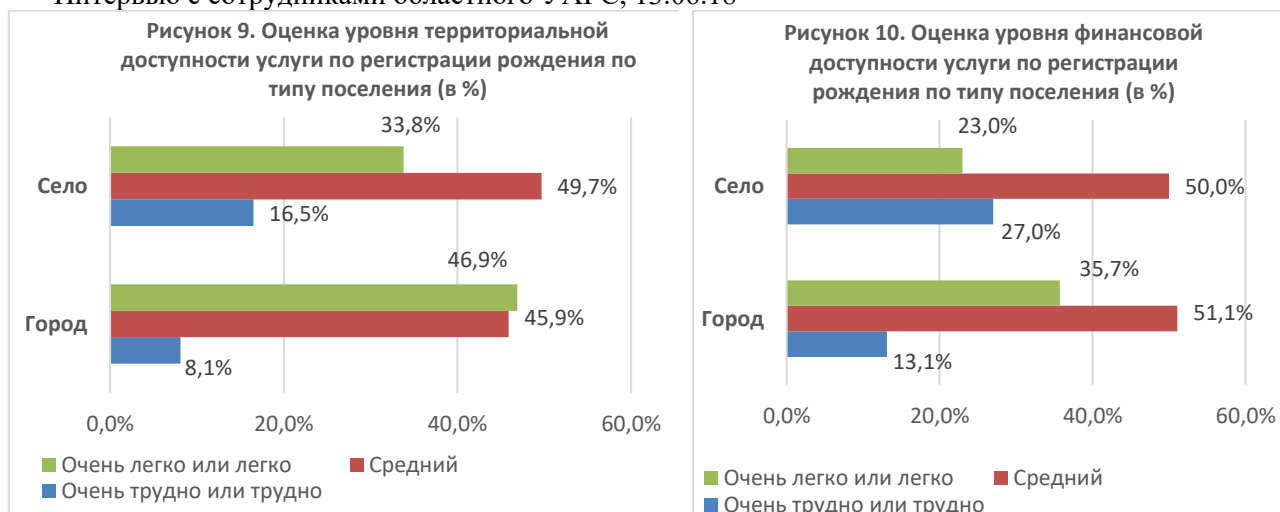
Как показали результаты опроса территориальная, финансовая доступность и процесс оформления акта регистрации для сельских жителей является более сложным. По сравнению с горожанами, среди сельских домохозяйств в два раза выше доля респондентов, оценивших доступность данной услуги, на уровне «очень трудно и трудно».

Респонденты, оформлявшие регистрацию рождения в джамоате, по сравнению с оформлявшим в ЗАГСе, указали на большие сложности получения данной услуги. Около 15% из них оценили процесс оформления как «трудный и очень трудный».

Существующие проблемы по получению документов на уровне джамоатов могут быть связаны еще и с тем, что секретарь джамоата (ответственный за прием и выдачу документов) часто бывает занят другим делами джамоата, и его часто может не быть на рабочем месте.

Одной причин неосведомленности и недовольства населения является также то, что в джамоатах работают сотрудники с низким уровнем квалификации. Они не всегда проводят информирование населения, не уведомляют граждан о необходимости своевременной регистрации.

Интервью с сотрудниками областного УАГС, 13.06.18



По оценке респондентов наиболее уязвимы по доступу к услуге как с территориальной, так и финансовой стороны домохозяйства с инвалидами, «брошенные семьи трудовых мигрантов», малоимущие домохозяйства и из дальних кишлаков. В пределах 20% эти типы домохозяйства оценили территориальную доступность и процесс оформления на уровне «очень трудно или трудно». На сложность финансовой доступности указало примерно каждое третье малоимущее домохозяйство, у которых «не хватает денег даже на еду», а также домохозяйства с инвалидами и из дальних кишлаков. Среди «брошенных семей трудовых мигрантов» этот показатель достигает 37%.

Как видно из данных таблицы 10 средний размер оплаты за весь процесс регистрации рождения составляет около 47 сомони, от 36 сомони в Б. Гафуровском районе до 62 сомони в районе Рудаки. В каждом районе есть респонденты, которые вообще не платили за регистрацию, есть респонденты – заплатившие значительно выше средних сумм. Безусловно, в каждом конкретном случае размер оплаты зависит от сроков соблюдения регистрации и других особенностей процесса оформления. Однако, учитывая официально установленные тарифы на данные услуги, часть респондентов явно осуществила не официальные выплаты.

Таблица 10. Средний размер оплаченной суммы за регистрацию рождения в разрезе регионов (в сомони).

Регион	Среднее значение	95% доверительный интервал		Минимум	Максимум
г. Душанбе	41,66	39,01	44,44	0,00	250,00
Район Рудаки	61,78	50,95	74,10	0,00	800,00
Б. Гафуровский	36,16	33,45	38,89	0,00	120,00
г.Бохтар	49,04	41,27	58,42	0,00	400,00
Всего	46,69	43,28	50,45	0,00	800,00

При этом средний размер оплаты за оформление данной услуги у сельских респондентов (51 сомони) выше примерно на 8 сомони, по сравнению с городскими респондентами (43 сомони).

У нас в джамоте нет средств на поддержку малоимущих. Бывают случаи когда обращается женщина и говорит, что у нее совсем нет денег, чтобы получить необходимый документ – в таком случае мы сами собираем деньги и помогаем с оплатой за бланк и др.

В прошлом году при поддержке проекта «Поддержка реформирования системы гражданской регистрации в Таджикистане», выполняемым ОО АНТИ при поддержке ЮНФПА нами было подготовлено и выдано 3 Свидетельства о рождении детям из малообеспеченных семей.

Интервью с сотрудниками джамота, Б. Гафуровский р-н, 08.06.18

Свыше 83% членов опрошенных домохозяйств, со слов респондентов, для регистрации акта рождения посетили органы РАГС один-два раза. Около 10% - три раза и около 7%-четыре и более раз.

Таблица 11. Количество посещений органов РАГС для оформления и получения свидетельства о рождении (в%).

Регион	Один раз	Два раза	Три раза	4 и более раз	Итого
г. Душанбе	37,3	41,6	8,4	12,7	100,0
Район Рудаки	19,9	70,1	7,1	2,8	100,0
Б. Гафуровский	43,4	49,1	6,9	0,6	100,0
Г.Бохтар	9,3	61,0	22,9	6,8	100,0
Всего	30,1	53,3	9,8	6,8	100,0

Наибольшее количество посещений органов РАГС пришлось сделать респондентам из городской местности. Три и более раз посещений фиксируется почти у 30% опрошенных из г.Бохтара и свыше 21% - в г.Душанбе. В сельской местности среди жителей близлежащих кишлаков этот показатель выше, по сравнению с обратившимися из дальних кишлаков (соответственно: 10,6% и 5,6%).

По результатам анализа причин вынужденного многократного посещения органов РАГС можно выделить три основные группы: 1. организационные, 2. связанные с нарушениями самих обратившихся и 3. связанные с уровнем профессионализма и нарушениями сотрудников органов регистрации. При этом наибольшее число респондентов связывают свои проблемы многократного посещения в-первую очередь с большими очередями, наличием не приемных дней и не достаточным уровнем профессионализма, и нарушениями трудовой дисциплины сотрудниками органов РАГС.

Рисунок 10. Основные причины многократного посещения органов РАГС для регистрации рождения



Как показал опрос в силу не достаточного уровня информированности по требованиям и условиям проведения регистрации рождения не редко обратившиеся сами виноваты в данной ситуации. Около 23% опрошенных отметили, что «не правильно оформили заявление», у 15,3% - не было представлено справки с медицинского учреждения и около 4% - не было паспорта отца или матери.

Чаще всего неудовлетворенность вызывают большие очереди. Очень часто граждане не знают о сроках подготовки и выдачи документов и начинают возмущаться, если мы говорим, что документ не может быть подготовлен в тот же день. Например, обычно так поступают выезжающие в Россию. Они приходят и показывают свои билеты и говорят о срочности необходимого им документа. Или же обращающиеся не знают какие первоначальные документы нужны для оформления документов РАГС, и когда мы озвучиваем им перечень – также начинают возмущаться, что этого всего не должно быть, что сотрудник ЗАГСа «сам придумал».

В джамоатах не всегда работают квалифицированные кадры и выдаваемые ими документы могут содержать ошибки, печать джамоата может быть не яркой, что может служить основанием для третьей стороны для признания документа недействительным. И в таком случае гражданин вынужден еще раз обратиться к нам и оформить документ еще раз.

Интервью с сотрудниками ЗАГСа, Б. Гафуровский р-н, 12.06.18

В разрезе районов фиксируются определенные различия в соотношении тех или иных причин. В районе Рудаки около 43% респондентов при сдаче документов не представили справку с медицинского учреждения о рождении, более половины респондентов указали на неспособность ответственных сотрудников объяснить гражданам о перечне необходимых документов для проведения регистрации рождения.

Таблица 13. Причины многократного посещения органов РАГС для регистрации рождения по районам (в%)

	Очереди большие	Не было паспорта родителей	Не было медсправки	Не правильно оформлено заявление	Не приемные дни	Сотрудники не смогли объяснить, что надо	Сотрудников не было на месте	Другое
Душанбе	73,5	5,9	8,8	27,9	35,3	30,9	50,0	4,4
Рудаки	85,7	0,0	42,9	28,6	33,3	52,4	38,1	0,0
Б.Гафуров	84,6	0,0	0,0	7,7	7,7	7,7	53,8	7,7
Г.Бохтар	42,9	2,9	17,1	14,3	45,7	45,7	37,1	2,9

Итого	68,6	3,6	15,3	22,6	35,0	35,8	45,2	3,6
-------	------	-----	------	------	------	------	------	-----

Обращает на себя внимание тот факт, что среди сельских жителей, по сравнению с горожанами, значительно большее число респондентов указали на большие очереди, как основную причину многократных посещений органов РАГС (85,3%). Среди выходцев из села также в 2 с лишним раза выше доля обратившихся, которые не представили при сдаче документов справки с медицинского учреждения. Если из обратившихся горожан около 12% не представили справку с медучреждения, то у сельчан – 26,5%. В свою очередь у городских жителей почти 39% назвали причину, связанную с не приемными днями (у сельских – 23,5%).

Таблица 14. Причины многократного посещения учреждения (три и более раз) для оформления свидетельства о рождении в разрезе места регистрации (в %).

Место регистрации	Очереди большие	У матери/отца не было паспорта	Не было медсправки о рождении ребенка	Не правильно оформили заявление	Приходили в не приемные дни	Сотрудники не могли хорошо объяснить, что надо для оформления	На рабочем месте не было ответственных сотрудников	Другое
В ЗАГСе	67,6	4,8	12,4	21,9	38,1	35,2	44,8	3,8
В джамоате	71,9	0,0	25,0	25,0	25,0	37,5	46,9	3,1
Всего	68,6	3,6	15,3	22,6	35,0	35,8	45,3	3,6

Граждане, оформляющие регистрацию рождения в джамоате, в большей степени обратили внимание на не способность сотрудников джамоата доступно объяснить о необходимом перечне документов, их отсутствии на рабочем месте. И в свою очередь, признались о своей не осведомленности о перечне необходимых документов и не правильности заполнения заявления.

На практике среди основных причин неудовлетворенности населения услугами являются такие:

- Большие всего население недовольно Перечнем имен («Фехрист»), из которого они могут выбрать имя для своего ребенка. Люди жалуются, так как они хотят выбрать сами, а не довольствоваться имеющимся списком.

- В джамоате существует негласное указание, пока гражданин имеет задолженность по коммунальным услугам, не оплатил налоги, руководитель джамоата не ставит печать на его документ, который мы оформляем (документы РАГС). Люди не могут разделить, что это делает джамоат и недовольно нашей работой. Эта одна из причин неудовлетворенности населения услугами по РАГС.

- Брак между гражданами Таджикистана и Кыргызстана. Хистеварз является приграничным джамоатом и такие браки очень частые. Но их надо оформлять в районе, и там тоже существуют определенные требования. Люди этого не понимают и тоже выражают свое недовольство.

Интервью с сотрудниками джамоата, Б. Гафуровский р-н, 08.06.18

Соблюдение установленных сроков регистрации рождения

По результатам опроса домохозяйств выявлено, что у 287 членов домохозяйств нет свидетельств о рождении. При этом у 4201 члена домохозяйств по словам есть свидетельства о рождении, но они их не показали.

Со слов опрошенных глав домохозяйств или лиц, заменяющих его, почти все домохозяйства, знали, куда надо было обратиться по вопросу регистрации рождения. Подавляющая часть членов сельских домохозяйств (около 91%) обратились за получением свидетельства о рождении в джамоаты.

Как видно из данных таблицы 14, свыше 67% опрошенных родителей представили заявление о регистрации рождения ребенка согласно законодательству, не позднее трех месяцев со дня рождения ребенка. В разрезе целевых районов наибольшая доля законопослушных родителей фиксируется в Б.Гафуровском районе (95,4%).

Противоположную группу составляют родители из города Бохтара – 41,5%. При интерпретации данных по г.Бохтару необходимо учитывать, что в выборку опроса по домохозяйствам попали махалли, которые только не давно были присоединены территориально к г.Бохтару из сельской местности Бохтарского района.

Каждый месяц по два раза, вместе с заведующим отделом, в дальних махаллях города проводим встречи и беседы с населением. Уровень грамотности и осведомленности населения в новых махаллях города очень низкий. Поэтому совместно с председателями махаллинских комитетов проводим разъяснительную работу по важности и своевременной регистрации рождения, регистрации брака и другим вопросам.

Интервью с сотрудником ЗАГСа, Бохтар, , 13.06.18.

Таблица 14. Сроки проведения регистрации со дня рождения ребенка по целевым регионам (в %).

	До 3 месяцев	От 3,1 месяца до 1 года	От 1,1-до 3 лет	Свыше 3 лет	Итого
г. Душанбе	68,9	18,0	5,6	7,5	100,0
Район Рудаки	55,9	15,6	17,1	11,4	100,0
Б. Гафуровский	95,4	1,7	2,9	0,0	100,0
Г.Бохтар	41,5	31,4	16,9	10,2	100,0
Всего	67,3	15,9	9,6	7,3	100,0

На наш взгляд, хорошие показатели по РАГС в Б. Гафуровском районе в значительной степени связаны с предпринятыми мерами областного хукумата, управления актов гражданского состояния и местного хукумата. В Б.Гафуровском районе сотрудники ЗАГСА откомандированы в джамоаты для проведения регистрации актов гражданского состояния. Данные работники совместно с секретарем джамоата проводят регистрацию АГС непосредственно в джамоате.

В целом весьма значительную долю составляют домохозяйства, которые провели регистрацию свыше 1 года со дня рождения ребенка – около 17%. В г.Бохтаре и районе Рудаки эти показатели доходят примерно до 30%. Даже в г. Душанбе свыше 13% провели регистрацию свыше 1 года со дня рождения ребенка. Лучшее всего ситуация в Б.Гафуровском районе.

Следует отметить, что среди опрошенных домохозяйств на соблюдение сроков регистрации рождения детей не повлияла дальность расположения кишлаков от райцентров. Согласно ответам наших респондентов около 19% жителей близлежащих кишлаков провели регистрацию рождения свыше 1 года. В то время как среди домохозяйств из дальних кишлаков эта доля ниже – 13,2%.

По типам домохозяйств несоблюдение сроков регистрации рождения (свыше 1 года) чуть выше в домохозяйствах, имеющих инвалидов (19,2%). Но разница эта не столь существенна.

То есть ситуация с соблюдением установленных законодательством сроков регистрации со дня рождения в целевых районах требует пристального внимания, как и в целом по республике.

Отношение опрошенных респондентов к соблюдению сроков и процедуры регистрации актов гражданского состояния противоречиво. На когнитивном уровне, подавляющая часть участников опроса (свыше 97%) считает, что для каждого ребенка и взрослого очень важно провести своевременную регистрацию акта гражданского состояния. В случае отсутствия регистрации и оформления необходимых документов будут негативные последствия, среди которых чаще всего называли – «не примут детей в образовательные учреждения, в дальнейшем взрослых на работу», «придется платить штрафы» и т.д. Однако на поведенческом уровне это очень часто не соблюдается.

3.2. Доступность услуги для населения по регистрации смерти

Как уже отмечалось выше, около 8% из числа опрошенных домохозяйств обращались за последние 3 года в органы РАГС по вопросу регистрации смерти. Среди всех обратившихся почти 61% респондентов проживают в городской местности.

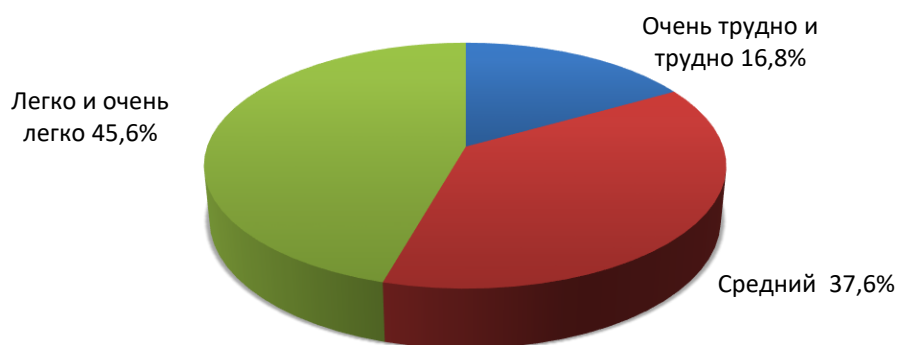
Согласно опросу свыше 94% домохозяйств знали, куда надо было обратиться по вопросу регистрации смерти. Наибольшее число респондентов, не знавших куда обратиться, отмечается в районе Рудаки (21,7%). В г. Душанбе доля таких домохозяйств составила 3,4%.

Среди домохозяйств, не осведомленных о месте оформления регистрации смерти наибольшую долю, составляют сельские домохозяйства (9,8%) и «брошенные семьи трудовых мигрантов» (20%).

Подавляющая часть членов домохозяйств из города и поселков городского типа обратились в районные/городские ЗАГСы (98,6%), сельских домохозяйств - в джамоаты (около 96,1%).

По оценке респондентов, как и в случае с регистрацией рождения, чуть менее половины опрошенных домохозяйств считают, что территориальная доступность и сам процесс оформления услуги по государственной регистрации смерти находится на уровне «легко и очень легко». Наибольшее представительство в этой группе составляют респонденты г. Душанбе и Б.Гафуровского района. К противоположной группе относятся домохозяйства из г. Бохтар (7,1%).

Рисунок 12. Оценка домохозяйств территориальной доступности и процесса оформления регистрации услуги по регистрации смерти (в%).



Данные таблицы 15 наглядно демонстрируют наибольшие трудности по территориальной доступности и процесса оформления услуги у домохозяйств района Рудаки и г.Бохтара.

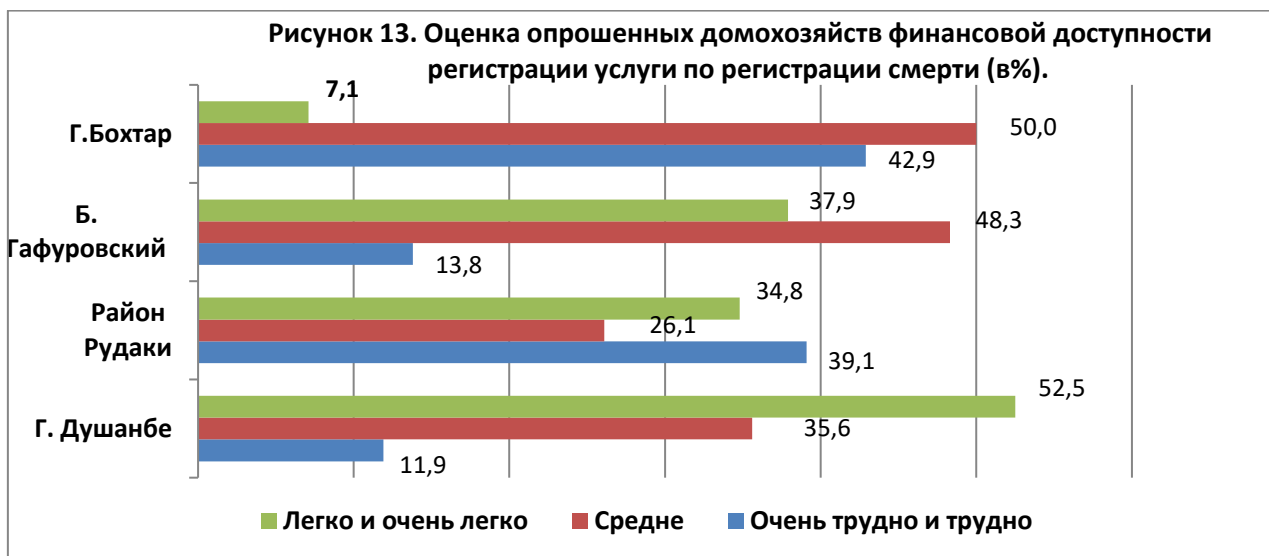
Таблица 15. Оценка опрошенных домохозяйств территориальной доступности и процесса оформления регистрации услуги по регистрации смерти (в%).

	Очень трудно и трудно	Средне	Легко и очень легко
Г. Душанбе	13,6	32,2	54,2
Район Рудаки	30,4	26,1	43,5
Б. Гафуровский	10,3	41,4	48,3
Г.Бохтар	21,4	71,4	7,1
Всего	16,8	37,6	45,6

Среди сельских домохозяйств, по сравнению с городскими домохозяйствами немного выше доля оценивших доступность на уровне «очень трудно и трудно» (соответственно 19,6% и 14,9%). На данных оценках в-первую очередь сказалось затрачиваемое время на дорогу к месту получения услуги. Если у 6% сельчан время на дорогу составляет от 1 часа и выше, то среди городских респондентов только 2,7% указали на этот интервал. В то время как среди городских жителей затрачивают на дорогу до 30 минут около 69%, то среди сельских меньше, около 65%.

Еще в более сложной ситуации находятся респонденты с дальних кишлаков. Свыше 11% из этих домохозяйств для оформления регистрации смерти пришлось затратить на дорогу свыше 2 часов.

По сравнению с территориальной, финансовая доступность данной услуги более ограничена для респондентов всех районов. Среди жителей г. Бохтара около 43%, района Рудаки свыше 39% оценили финансовую доступность по регистрации смерти, как трудную и очень трудную. В три с лишним раза меньше респондентов из г.Душанбе и Б. Гафуровского района, оценивших финансовую доступность как «трудно и очень трудно».



При этом, по сравнению с регистрацией рождения, средний размер оплаченной суммы значительно ниже и составляет в среднем 26 сомони. Наибольшие суммы за регистрацию смерти заплатили в г.Бохтаре – 197 сомони и районе Рудаки – 150 сомони.

Таблица 16. Средний размер оплаченной суммы за регистрацию смерти в разрезе регионов (в сомони).

Регион	Среднее значение	95% доверительный интервал		Минимум	Максимум
г. Душанбе	24,83	18,61	30,66	0,00	85,00
Район Рудаки	36,73	17,00	58,69	0,00	150,00
Б. Гафуровский	18,17	11,09	26,30	0,00	70,00
г.Бохтар	32,35	13,90	63,10	0,00	197,00
Всего	26,32	20,73	32,79	0,00	197,00

Наибольшие финансовые трудности при оформлении регистрации смерти испытали домохозяйства с инвалидами, малоимущие домохозяйства (доходов не хватает даже на еду) и «брошенные семьи трудовых мигрантов». Среди малоимущих домохозяйств оценили сложность финансовой доступности на уровне «очень трудно и трудно» каждое третье домохозяйство, «брошенных семей трудовых мигрантов» - около 37% и домохозяйств с инвалидами - около 30%.

В целом по всем районам за одно посещение оформили регистрацию смерти чуть более 39% опрошенных домохозяйств. В Б. Гафуровском (60,9%) и районе Рудаки (58,6%) этот показатель наиболее успешный. Около 61% домохозяйств, оформлявших регистрацию смерти, понадобилось посещать орган РАГС два и более раз. При этом свыше 21% респондентов из г.Бохтара и свыше 15% из Душанбе посетили госучреждение 4 и более раз.

Таблица 17. Количество посещений органов РАГС для оформления и регистрации свидетельства о смерти (в%).

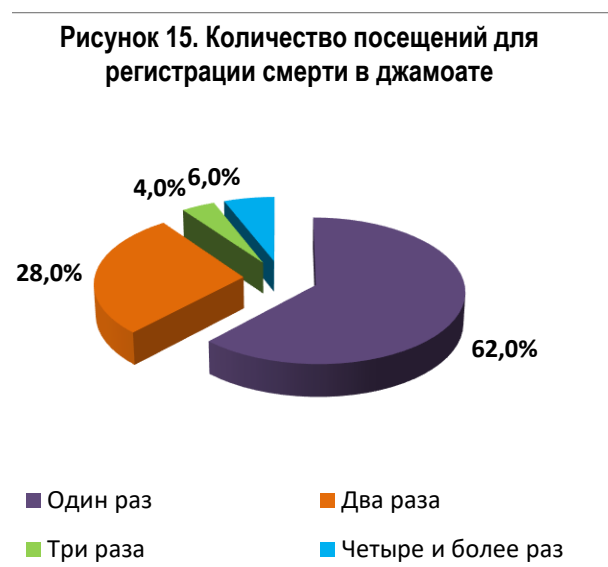
Регион	Один раз	Два раза	Три раза	4 и более раз	Итого
г. Душанбе	27,1	47,5	10,2	15,3	100,0
Район Рудаки	60,9	26,1	4,3	8,7	100,0
Б. Гафуровский	58,6	31,0	6,9	3,4	100,0
Г.Бохтар	14,3	50,0	14,3	21,4	100,0

Всего	39,2	40,0	8,8	12,0	100,0
--------------	-------------	-------------	------------	-------------	--------------

В городской местности доля посещений органов РАГС для получения данной услуги три и более раз доходит до 27%. В сельской местности этот показатель составил 11,8%.

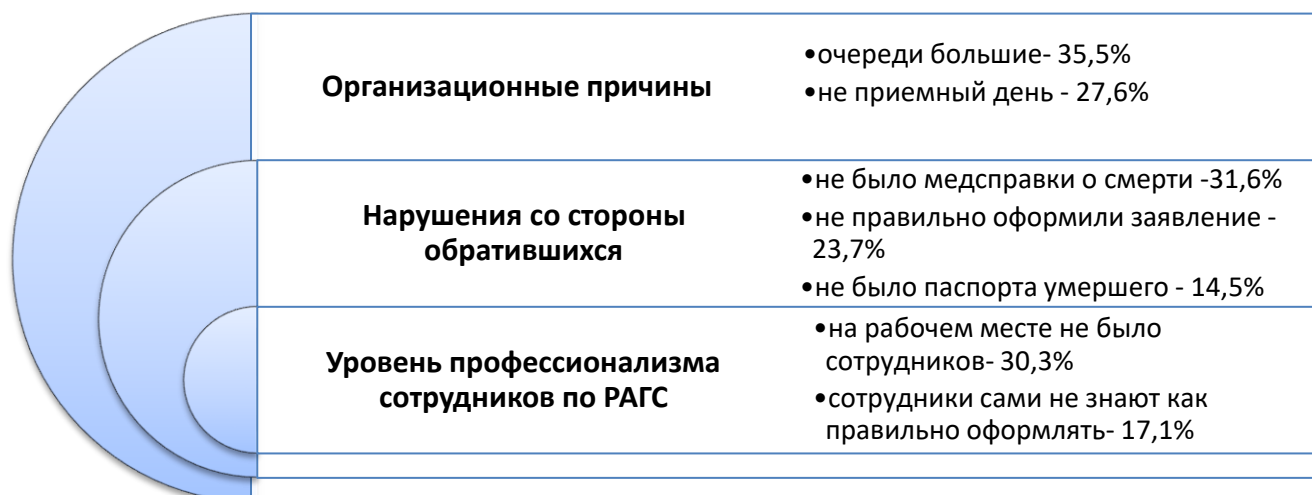
Как видно из рисунков большая часть опрошенных домохозяйств, оформлявшим регистрацию смерти в джамоатах (62%), посетила данное учреждение только один раз. В то время как среди респондентов, оформлявших регистрацию смерти в ЗАГСе, только 24% смогли все оформить за одно посещение.

Если только 10% респондентам, оформлявшим данную услугу в джамоате, пришлось приехать три и более раз, то среди оформлявших респондентов в ЗАГСе этот показатель составил 30%.



В основе неоднократных посещений, обратившихся в органы РАГС лежит целый комплекс причин, связанных как с не совершенным процессом организации работы и уровнем профессионализма ответработников, так и низким уровнем осведомленности населения по услугам РАГС. Наибольший удельный вес среди причин многократных хождений респондентов приходится на «большие очереди» - около 36%, отсутствие сотрудников на рабочем месте – 30,3% и не приемные дни (27,6%).

Рисунок 16. Основные причины многократных посещений для регистрации смерти родственников.



Около 56% членов домохозяйств из Рудаки и 42% из г.Бохтара, оформлявших регистрацию смерти, в качестве основной причины задержки получения услуги указали «большие очереди». Больше всего претензий при оформлении регистрации смерти родственников к сотрудникам органов РАГС были высказаны со стороны опрошенных района Рудаки г. Бохтара. Практически каждый второй респондент из г. Бохтара и района Рудаки объяснили вынужденное свое многократное посещение ЗАГСа или джамоата отсутствием ответственных сотрудников на рабочем месте.

Таблица 18. Причины посещения джамоатов и ЗАГСов для оформления регистрации смерти более одного раза по районам (в%).

	Очереди большие	Не было паспорта умершего	Не было медицинской справки о смерти	Не правильно оформили заявление	Попали в не приемный день	Сотрудники сами не знают, как правильно все оформлять	На рабочем месте не было ответственных сотрудников	Другое
г. Душанбе	32,6	16,3	27,9	30,2	32,6	16,3	27,9	0,0
Рудаки	55,6	11,1	33,3	11,1	22,2	22,2	44,4	11,1
Б. Гафуров	25,0	8,3	50,0	25,0	25,0	0,0	8,3	8,3
Г.Бохтар	41,7	16,7	25,0	8,3	16,7	33,3	50,0	0,0
Всего	35,5	14,5	31,6	23,7	27,6	17,1	30,3	2,6

Каждый третий опрошенный из г.Бохтара и каждый пятый из района Рудаки в качестве причины многократного посещения учреждения назвал причину - «сотрудники ЗАГСа/джамоата сами не знают, как правильно все оформлять».

Соотношение причин многократного посещения респондентами в разрезе места оформления регистрации смерти различается. Со слов респондентов, среди обратившихся в джамоат, основными причинами этого были следующие: свыше 28% не имели с собой медицинской справки, 25% - были большие очереди, 15,6% - попали в не приемный день, 12,5% - на рабочем месте не было ответственных сотрудников и др. Респонденты же обратившиеся в ЗАГСы на фоне того же перечня причин больше претензий высказали в адрес самих сотрудников. Как показывает практика, очень часто при скоплении большого числа граждан сотрудники ЗАГСа впопыхах объясняют гражданам какие необходимо представить еще документы и в результате либо о каком-то документе забывают сказать, либо граждане не всегда правильно все запоминают.

Таблица 19. Причины посещения более одного раза регистрирующего органа для оформления регистрации смерти по месту регистрации (в%).

Причины	В ЗАГСе	Джамоате
Очереди большие	17,8	25,0
Не было паспорта умершего	9,3	3,1
Не было медицинской справки о смерти	14,0	28,1
Мы неправильно оформили заявление	14,0	9,4
Попали в не приемный день	15,0	15,6
Сотрудники ЗАГСа/джамоата сами не знают, как правильно все оформлять	11,2	3,1
На рабочем месте не было ответственных сотрудников	17,8	12,5
Другое	0,9	3,1

3.4. Доступ к услуге по получению повторных свидетельств

Из числа опрошенных домохозяйств около 8% обратились за последние 3 года в органы РАГС за получением повторных свидетельств. Из них: чуть более 81% за получением повторного свидетельства о рождении, 14% - о браке, 3,9% - о смерти и 0,8% - о разводе.

В Б. Гафуровском районе все обратившиеся оформляли повторное свидетельство о рождении. В других регионах обращения были связаны с получением повторных свидетельств различных видов.

Таблица 20. Обращения опрошенных домохозяйств за получением повторных свидетельств по городам/районам (в%).

Район/город	Свидетельство о рождении	Свидетельство о браке	Свидетельство о разводе	Свидетельство о смерти
г. Душанбе	62,9	28,6	0,0	8,6
район Рудаки	77,1	17,1	2,9	2,9
Б. Гафуровский	100,0	0,0	0,0	0,0
г. Бохтар	93,6	4,3	0,0	2,1
Всего	81,4	14,0	0,8	3,9

Подавляющая часть обратившихся членов домохозяйств знали, куда необходимо было обращаться за получением повторных свидетельств (от 88,6% в районе Рудаки до 100% в г. Душанбе). Исключение составили респонденты Б. Гафуровского района. Из них 58% не знали точно куда надо было обратиться за получением повторных свидетельств.

В целом по всем районам около 39% обратившихся граждан посетили соответствующие учреждения три и более раз. В Душанбе доля таких респондентов составила свыше 57%. Лучший показатель среди регионов у Б. Гафуровского района – 16,6%.

Рисунок 17. Причины, по которым обратившиеся за получением повторного свидетельства посещали учреждение три и более раз.



Рисунок 21 наглядно демонстрирует что наиболее распространенной причиной многократного посещения учреждения для оформления повторного свидетельства является отсутствие полного пакета документов (60%). Затем следуют причины, связанные с претензиями обратившихся к сотрудникам РАГС: сотрудники не смогли хорошо объяснить о перечне необходимых документов и отсутствие сотрудников на рабочем месте.

В разрезе районов наибольшее число нареканий со стороны респондентов было высказано в адрес сотрудников ЗАГСов г.Бохтара и Рудаки.

Таблица 21. Причины, по которым обратившиеся за получением повторного свидетельства посещали учреждение три и более раз по районам/городам (в%)

Район/город	Принесли не все документы	Очереди большие	Не было паспорта	Не правильно оформили заявление	Попали в не приемный день	Сотрудники не смогли правильно объяснить	Сотрудников не было на месте
г. Душанбе	75,0	40,0	25,0	20,0	30,0	25,0	25,0
Район Рудаки	50,0	21,4	71,4	14,3	35,7	50,0	42,9
Б. Гафуров	50,0	50,0	50,0	50,0	0,0	50,0	0,0
г.Бохтар	50,0	14,3	14,3	21,4	21,4	64,3	50,0
Всего	60,0	28,0	36,0	20,0	28,0	44,0	36,0

По оценкам 27% респондентов в целом по всем районам территориальная доступность и процесс оформления услуги по оформлению повторного свидетельства находится на уровне «очень трудно и трудно», 42,6% - на среднем уровне. При этом 30,3% считают, что это было сделать «легко и очень легко».

Таблица 22. Оценка опрошенных домохозяйств доступности услуги по оформлению повторного свидетельства по целевым районам/городам (в%)

	Сложность с точки зрения добраться до учреждения и оформления регистрации			Сложность с финансовой стороны		
	Очень трудно и трудно	Средне	Легко и очень легко	Очень трудно и трудно	Средне	Легко и очень легко
Г. Душанбе	20,0	42,9	37,1	34,3	60,0	5,7
Район Рудаки	51,4	48,6	0,0	80	17,1	2,9
Б. Гафуровский	16,6	58,3	25	25	58,3	16,6
Г.Бохтар	17	34,0	48,9	55,3	36,2	8,5
Всего	27,1	42,6	30,3	53,5	39,5	7,0

Среди различных типов домохозяйств более ограниченный территориальный доступ к данной услуге фиксируется у семей с инвалидами. Каждое третье домохозяйство с инвалидами оценили доступность на уровне «очень трудно и трудно».

Значительно сложнее по мнению респондентов было получить повторное свидетельство с финансовой стороны. Финансовая доступность данной услуги для опрошенных домохозяйств была в два раза сложнее. Если территориальную доступность на уровне «трудно и очень трудно» оценили 27% опрошенных, то финансовую – около 54%.

Финансовые затраты участников опроса по получению повторных свидетельств оказались в несколько раз выше, по сравнению с суммами регистрации рождения и смерти. Средний размер оплаченной суммы за получение повторного свидетельства составил 141 сомони. Выше всех этот показатель оказался в г.Бохтаре – 245 сомони. Поэтому не случайно оценка доступности услуги с финансовой стороны по оформлению повторных свидетельств для респондентов значительно ниже, по сравнению с другими полученными услугами.

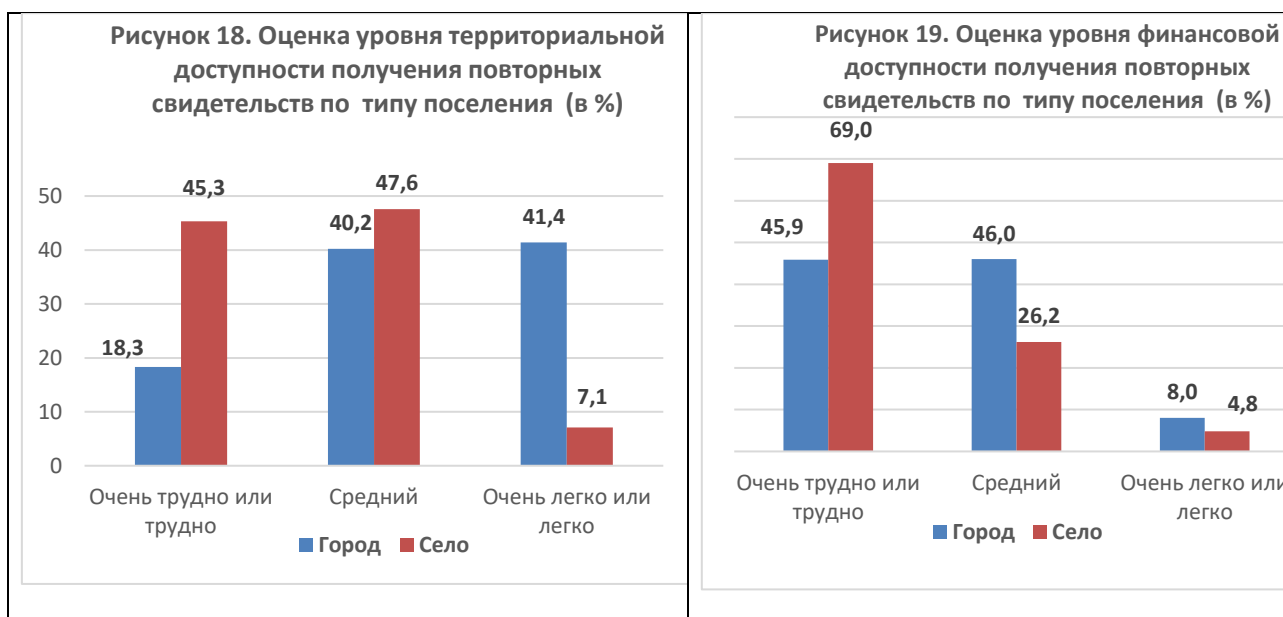
Таблица 23. Средний размер оплаченной суммы за получение повторного свидетельства в разрезе регионов (в сомони).

Регион	Среднее значение	95% доверительный интервал		Минимум	Максимум
г. Душанбе	65,00	50,93	84,64	0,00	300,00
Район Рудаки	99,68	66,40	135,55	0,00	500,00
Б. Гафуровский	76,58	46,82	107,99	0,00	200,00
г.Бохтар	245,10	74,18	584,38	0,00	700,00
Всего	141,10	76,14	257,40	0,00	700,00

Во время опроса немалая часть респондентов г. Бохтара жаловалась на то, что при оформлении повторных свидетельств им приходилось долго ждать результата или они вынуждены были ездить в Душанбе для получения соответствующих справок в архиве республиканского управления РАГС, так как в Хатлонской области нет своего архива.

Территориальная доступность услуги по получению повторного свидетельства более ограничена для респондентов из сельской местности, по сравнению с горожанами. Около половины сельских респондентов оценили территориальную доступность на уровне «очень трудно и трудно». У городских участников этот показатель составил 18,3%. Более

ограниченный доступ к услуге имеют члены домохозяйств из дальних кишлаков, по сравнению с близлежащими кишлаками.

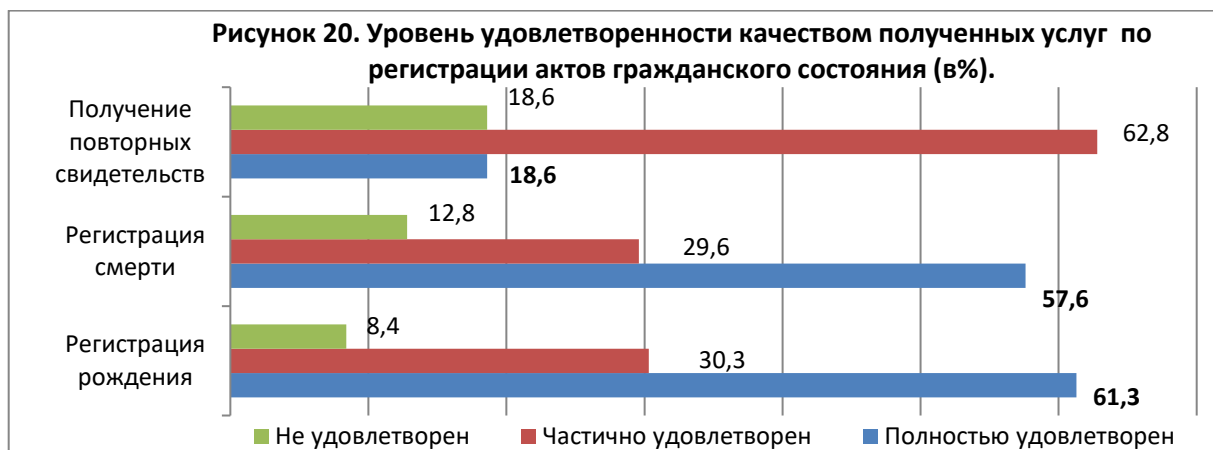


По оценкам респондентов наиболее ограниченный финансовый доступ к получению повторных свидетельств имеют сельские жители, малоимущие домохозяйства, домохозяйства с инвалидами и «брошенные семьи трудовых мигрантов».

4. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ РЕГИСТРАЦИИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ НАСЕЛЕНИЕМ ЦЕЛЕВЫХ РАЙОНОВ

В исследовании помимо доступности услуг для населения по РАГС изучались вопросы качества получаемых услуг.

Мнения опрошенных респондентов по оценке удовлетворенности качеством полученных услуг по регистрации различных актов гражданского состояния разделились в зависимости от района/города проживания, типа поселения, типа домохозяйства, учреждения, предоставившего услугу и т.д. Однако наглядно прослеживаются общие тенденции. Подавляющая часть респондентов в той или иной степени удовлетворена качеством полученных услуг. Наибольшее число полностью удовлетворенных качеством услуг зафиксированы по услугам регистрации рождения (61,3%) и смерти (57,6%). Противоположную группу составляет ситуация с услугой по оформлению повторных свидетельств. Только около 19% респондентов удовлетворены полностью качеством этой услуги.



При этом имеются достаточно представительные группы, вообще не удовлетворенные качеством полученных услуг. По услуге регистрации рождения в целом свыше 8% вообще не удовлетворены качеством предоставленной услуги, по регистрации смерти – около 13% и получению повторных свидетельств около 19%.

В разрезе районов эти показатели сильно дифференцированы: от 5,1% по регистрации рождения в Б.Гафуровском районе до 25,7% по получению повторных свидетельств в г.Душанбе (см. таблицу 24).

Таблица 24. Степень удовлетворенности качеством получения услуги по регистрации рождения (в %). 1 – полностью удовлетворен, 2 – частично, 3 – не удовлетворен

Район/город	По регистрации рождения			По регистрации смерти			Получению повторных свидетельств		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Душанбе	70,2	20,2	9,6	59,3	27,1	13,6	28,6	45,7	25,7
Рудаки	56,8	33,2	10,0	60,9	26,1	13,0	14,3	68,6	17,1
Б. Гафуров	72,0	22,9	5,1	69,0	24,1	6,9	25,0	66,7	8,3
Бохтар	29,6	63,6	6,8	21,4	57,1	21,4	12,8	70,2	17,0
Всего	61,3	30,3	8,4	57,6	29,6	12,8	18,6	62,8	18,6

Наиболее критичны в своих оценках качества полученных услуг респонденты г.Душанбе, района Рудаки и г.Бохтара. По оценке качества услуги по регистрации рождения 10% опрошенных из района Рудаки и г.Душанбе высказали полную неудовлетворенность. По регистрации смерти полностью не удовлетворены качеством полученной услуги свыше 21% в г.Бохтаре и по 13% в г.Душанбе и районе Рудаки. Полностью не удовлетворены качеством услуги по получению повторных свидетельств каждый четвертый обратившийся в ЗАГСы г.Душанбе и по 17% в г.Бохтаре и районе Рудаки.

В противоположной группе, группе респондентов больше всего полностью удовлетворенных и менее всего не удовлетворенных вообще качеством услуг находятся члены домохозяйств из Б.Гафуровского района.

В основе неудовлетворенности населения качеством услуг по регистрации актов гражданского состояния лежит целый комплекс причин, связанных как с организационными проблемами работы регистрирующих органов, так и отношением к посетителям, уровнем профессионализма сотрудников, предоставляющих данные услуги.

Данные рисунка 21 наглядно демонстрируют, что по всем трем видам услуг обратившиеся граждане среди причин своей неудовлетворенности в-первую очередь выделили «большие очереди», «не доброжелательное отношение работников ЗАГСов/джамоатов», «отсутствие сотрудников на рабочем месте» (до 30,2%). Недоброжелательное отношение сотрудников отметили около 13% обратившихся по вопросу регистрации рождения, около 17% - по регистрации смерти и свыше 37% во время оформления повторного свидетельства.

Каждый второй респондент указал на большие очереди при получении услуг по регистрации смерти и получении повторного свидетельства.



Достаточно большие группы респондентов среди претензий по качеству полученных услуг предъявили в плане компетентности работников регистрирующих органов. На низкий уровень профессионализма обратили внимание около 11% опрошенных, получивших услугу по регистрации рождения, около 13% - по регистрации смерти и около 18% - по получению повторных свидетельств.

Особые претензии члены домохозяйств высказали в отношении знаний и умений сотрудников доступно объяснить о перечне необходимых документов для оформления того или иного вида регистрации. Свыше 8% респондентов, получивших услугу по регистрации рождения, выделили именно этот критерий. Среди опрошенных совершивших регистрацию смерти этот показатель достигает 16%. По услуге получения повторных свидетельств каждый третий выделил эту причину неудовлетворенности качеством полученной услуги.

Результаты опроса фиксируют не достаточную работу регистрирующих и других государственных органов по повышению информированности населения по перечню необходимых документов и порядке оформления того или иного вида государственной регистрации. На отсутствие информации у граждан о порядке оформления документов высказались около 8% обратившихся по регистрации рождения и смерти и около 22% - по получению повторных свидетельств.

Сравнительный анализ оценок респондентов, получивших услуги по регистрации рождения и смерти в различных регистрирующих органах (в ЗАГСх и джамоатах) не выявил между ними существенной разницы в соотношении тех или иных причин неудовлетворенности

качеством полученных услуг. В тоже время фиксируются более критичные оценки получивших услуги в районных и городских ЗАГСсах, по сравнению с получившими услуги в джамоатах (см. рисунок). Скорее всего на оценках сельских респондентов, получивших услуги в джамоатах) сказались и такие факторы, более привычная атмосфера для общения граждан с сотрудниками джамоатов, меньшая критичность сельских жителей в целом в отношении оценок деятельности госучреждений и др.

Согласно законодательству повторные свидетельства о РАГС выдаются отделами записи актов гражданского состояния района, города и в исключительных случаях областными и республиканскими архивами органа записи актов гражданского состояния. Однако немалая часть сельских жителей осуществляет оформление заявления и передачу пакета документов через сотрудников джамоатов. Поэтому при опросе определенная часть респондентов ответила, что оформляли повторные свидетельства в джамоатах.

Из Закона РТ «О государственной регистрации актов гражданского состояния»

Статья 11. Повторное свидетельство о госрегистрации акта гражданского состояния Министерства юстиции РТ

1. В случае утраты свидетельства о государственной регистрации акта гражданского состояния, а также его порчи, повторные свидетельства о регистрации актов гражданского состояния выдаются отделами записи актов гражданского состояния района, города и в исключительных случаях областными и республиканскими архивами органа записи актов гражданского состояния на основании записей в книгах регистрации актов гражданского состояния или метрических книгах по заявлениям граждан. В правом верхнем углу повторного свидетельства о государственной регистрации актов гражданского состояния делается отметка «Повторное».....

4. Лицу, обратившемуся в орган записи актов гражданского состояния лично, повторное свидетельство о государственной регистрации актов гражданского состояния выдается *в течении десяти дней* по предъявлению документов, удостоверяющих личность. В случае, если лицо обращается в орган записи актов гражданского состояния с запросом в письменной форме, повторное свидетельство высылается органу записи актов гражданского состояния по месту жительства, о чём сообщается по указанному таким лицом адресу *в течении одного месяца.* (ЗРТ от 26.03.09 г., №496)

Более сложная процедура оформления повторных свидетельств, по сравнению с регистрацией рождения и смерти, большая длительность по срокам оформления через сотрудников джамоата, явно сказались на более негативных оценках тех или иных причин неудовлетворенности процессом получения повторных свидетельств, по сравнению респондентами, оформлявших документы в ЗАГСсах.

Свыше 82% участников опроса, оформлявших повторные свидетельства через джамоаты, в качестве ведущей причины неудовлетворенности качеством услуги назвали «большие очереди». Около 65% жалуются на то, что ответственные сотрудники джамоатов плохо объясняют о перечне необходимых документов. По мнению свыше 35% респондентов у сотрудников джамоата низкий уровень профессионализма.

На качество работы ЗАГСов влияет большое число причин. Вся работа, которая выполняется ЗАГС ведется вручную – оформление документов по РАГС, записи актов, ведение отчетности. Это занимает большое время, происходят ошибки в написании.

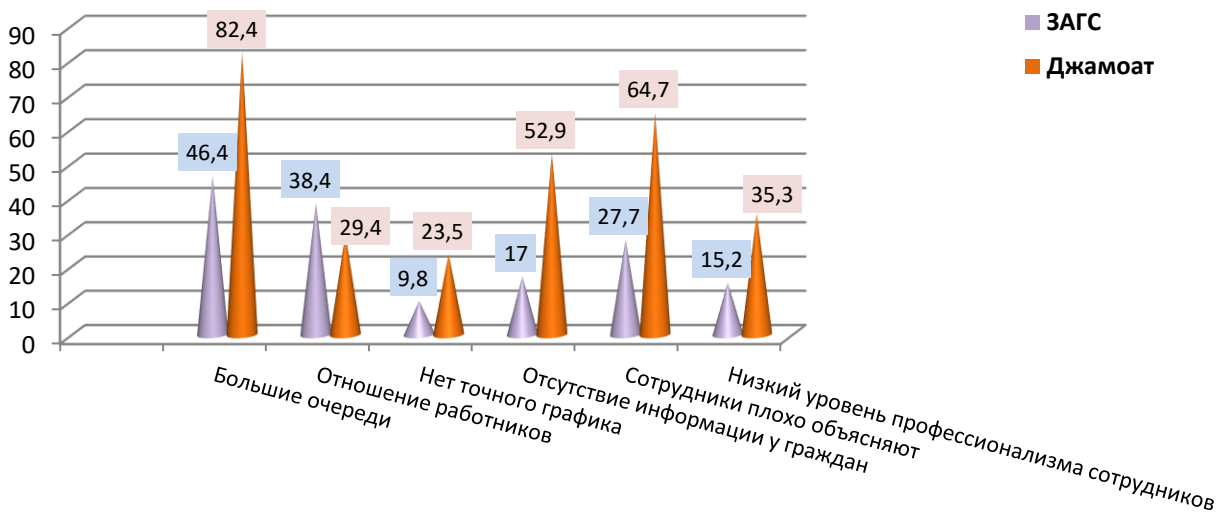
Штат для уровня районного ЗАГС маленький, не всегда успеваем принимать всех посетителей.

Люди не хотят обращаться за получением в установленные сроки, всегда обращаются «срочно», из-за этого часто ругаются с сотрудниками. Кроме, того записи в документах РАГС ведутся на двух языках, это тоже дополнительные сложности. Например, сейчас в паспортах нового образца (IDкарты) вся информация на таджикском языке, мы же ведем на таджикском и русском языках. Во время заполнения на русском языке часто происходят ошибки в дж, (Джалолович или Чалолович, или Жалолович).

Вся архивная база существует в виде бумажных записей, и на поиски необходимых документов также уходит много времени.

Интервью с сотрудниками ЗАГС, Б.Гафуров, 14.06.18

Рисунок 22. Основные причины неудовлетворенности качеством услуги по оформлению повторных свидетельств в разрезе регистрирующего органа (в%)



Оформить нам данные документы не сложно. Самое главное представить все необходимые документы со стороны обратившегося. Чаще всего сложность в том, что люди не всегда понимают этого и начинают возмущаться существующими требованиями по перечню документов необходимых для оформления того или иного документа РАГС.

Интервью с сотрудником областного УАГС, 13.06.18

Около 53% граждан, оформляющих дубликаты свидетельств через джамоаты и 17% граждан, получивших услуги в ЗАГСах, указали на отсутствие информации у граждан о порядке оформления документов.

Рекомендации участников исследования по расширению доступа и качества услуг по РАГС

- ✓ Бесплатно выдавать свидетельства о рождении.
- ✓ Снизить тарифы за дополнительные услуги.
- ✓ Организовать выдачу свидетельства о рождении в роддомах.
- ✓ Проводить чаще беседы по месту жительства о сроках регистрации, необходимых документах, суммах оплаты и др.
- ✓ Установить в УАГС, ЗАГСах и джамоатах терминалы для оплаты услуг
- ✓ Разработать и обеспечить население информационными материалами: о стоимости услуг, с перечнем необходимых документов, с контактными данными и др.
- ✓ Обеспечить сотрудников в джамоатах компьютерной техникой, интернетом, чтобы они могли ввести все документы в систему на месте, а не выезжать в район.
- ✓ Повысить уровень профессионализма сотрудников и разработать стандарты оказания услуг и др.
- ✓ Открыть сайт Управления актов гражданского состояния Министерства юстиции РТ с размещением необходимой информации.
- ✓ Перевести архив Хатлонской области из Управления актов гражданского состояния Министерства юстиции РТ в областное управление актов гражданского состояния.

Необходимо обратить особое внимание на уровень профессионализма сотрудников джамоатов. Продумать вопрос найма на работу сотрудников в джамоатах на конкурсной основе. Кроме того, эти сотрудники должны быть независимы от руководства джамоата, так как джамоат часто привлекает их для другой дополнительной работы (сбор налогов, проведение торжественных мероприятий) и они не успевают выполнить свою непосредственную работу.

Интервью с сотрудниками ЗАГСа, Б. Гафуровский р-н, 12.06.18

5. УРОВЕНЬ ИНФОРМИРОВАННОСТИ ЧЛЕНОВ ДОМОХОЗЯЙСТВ ОБ УСЛУГАХ РАГС.

Как показали интервью с сотрудниками республиканских и местных органов РАГС в рамках реализации Программы правового образования и воспитания граждан РТ на 2009-2019 гг. и планов действий по повышению информированности населения Управление актов гражданского состояния Министерства юстиции РТ, органы записи актов гражданского состояния Горно-Бадахшанской автономной области, Согдийской и Хатлонской областей, города Душанбе, городов и районов проводят широкую разъяснительную работу среди населения о важности, порядке и сроках государственной регистрации актов гражданского состояния.

Мы проводим встречи в махаллях с гражданами о своевременном оформлении документов по актам гражданского состояния, передачи на телевидении. Постоянно подключаем в своей работе телевидение Сафина, Шабакан авал, по Сафине это программа «Хукм», городское телевидение, Радио Тоҷикистон, Садои Душанбе - программы по вопросам о важности и о сроках оформления свидетельств различных видов, усыновлении/удочерении и др.

Интервью с сотрудниками ЗАГС, г. Душанбе, 11.06.18

В Хатлонской области органы ЗАГС проводят большую работу по разъяснению населению вопросов по регистрации различных актов гражданского состояния. Только за 5 месяцев 2018 года наши сотрудники выступили на телевидении – 101 раз, Радио – 90 раз, напечатано 2 статьи, проведены встречи, беседы с населением – 235, из них в джамоатах) – 177.

Интервью с сотрудниками областного УАГС, 15.06.18

Распоряжением Начальника УАГС Министерства юстиции РТ от 03 января 2017г. №1 была утверждена и направлена в подведомственные органы форма статистической отчетности о проведенной правовой агитации и пропаганды сотрудников органов ЗАГС.

Только за 2017 г. сотрудниками органов ЗАГС проведены 4 751 лекций, встреч и бесед (в 2016 г. – 4 556). Из них: передачи по телевидению 670 (в 2016 г- 595), по местному радио 498 (в 2016 г.- 480), 174 статьи и разъяснения по различным правовым аспектам РАГС в местных и республиканских газетах и журналах (в 2016 г- 167).

В дополнение к этому было проведено 3 409 встреч в различных местах (в 2016 г– 3 314). Из них: по месту проживания населения – 1 258 (в 2016 – 1 220), на рабочих местах – 2 059 (в 2016 г.– 2 013). В 2017 году также было проведено 54 семинара-совещаний (в 2016 - 47) и 38 конференций (в 2016 - 34). Во время этих встреч и мероприятий разъяснялись законодательные нормы Законов РТ “Об ответственности родителей за обучение и воспитание детей”, “Об упорядочении традиций, торжеств и обрядов в РТ” (с изменениями и дополнениями от 28.08.2017), “О государственной регистрации актов гражданского состояния”, Семейного Кодекса РТ и др. документов, связанных с РАГС.

Из интервью с сотрудниками УАГС и отчетов о проделанной работе

Сотрудники УАГС Министерства юстиции РТ совместно с заведующими и сотрудниками городских и районных ЗАГС-ов выступили в различных передачах республиканского телевидения: в передачах “Взгляд” первого канала ТВ «Тоҷикистон» на тему «Имя и наречение детей» (05.01.2017), “Из послания” на тему “Правовое и семейное воспитание граждан” (25.01.2017), “Зеленая линия” ГУ ТВ “Бахористон” на тему: “Семья и государственная регистрация расторжения брака” (05.01.2017), “Приговор” ГУ ТВ “Сафина” на тему: «Имя и наречение детей» (15.01.2017), “Новый взгляд” ГУ ТВ “Сафина” (22.01.2017). Зав. отделом ЗАГС района Фирдавси г. Душанбе Достизода С. участвовала в передаче “Весы справедливости”.

Опубликованы несколько статей с обзорами и разъяснениями, например, в газете “Чавонони Тоҷикистон” (№07 (9485) от 16.02.2017 в рубрике “На Ваши вопросы отвечает специалист” опубликована статья зам. начальника Управления АГС Самадзода И. под названием “Женщина не сможет защитить свои права без свидетельства о заключении брака”.

В журнале “Бонувони Тоҷикистон” (за февраль 2017 г.) опубликована статья зав. отделом ЗАГС района Дж. Балхи Зухро Бобозода о деятельности органов ЗАГС и дополнений и изменений в семейном законодательстве. Заведующие отделами ЗАГС других городов и районов опубликовали статьи в своих местных газетах и журналах под названиями: “Родственные браки: негативные последствия” (Г.Тоджиддинзода – Вахш), “Здоровая семья – основа счастливой жизни”, “Наша цель” (Яванский р-он – Б.Курбонзода), “Не должны создавать проблему” (Н.Рахимзода – Восейский р-н).

Зав. отделом ЗАГС р-н Шохмансур г. Душанбе Джумахонзода Н. совместно с работниками государственного нотариата 06.10.2017 в радиопередаче “Время высказать свои мысли” в прямом эфире ответила на более чем 20 вопросов радиослушателей о государственной регистрации актов гражданского состояния, размер госпошлины, плата за услуги и бланков и др. вопросов.

Значительная работа по повышению уровня информированности различных групп населения проводится при поддержке различных международных организаций: ПРООН, ЮНФПА, ООН-женщины.

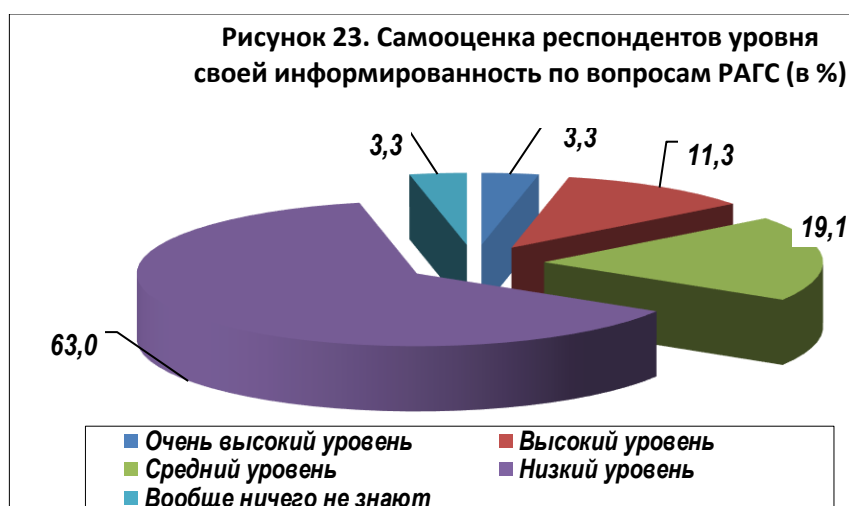
В рамках двустороннего сотрудничества Министерства юстиции РТ совместно с международной организацией «Хельветас» в период с 2014 по 2016 гг. было проведено много мероприятий в части правовой пропаганды населения в сфере семейного и наследственного права, сняты видеоролики «Мухаббат ин... (любовь это..)», разработан сайт, который поныне работает www.muhabbatin.tj. В 9 роликах было отражены вопросы о необходимости своевременной регистрации АГС, их значимости, последствиях, разъяснения прав мужчин и женщин в семейном праве и т.д. В рамках реализуемого проекта «Поддержка реформы системы регистрации АГС в Таджикистане» в 2017 году совместно с ОО «Анти» были разработаны информационные брошюры по регистрации рождения и регистрации брака для пилотных районов Б. Гафуров, Рудаки и Курган-Тюбе

Интервью с сотрудником Министерства юстиции РТ, 22.06.18

5.1. Самооценка респондентов уровня информированности в сфере услуг по регистрации актов гражданского состояния

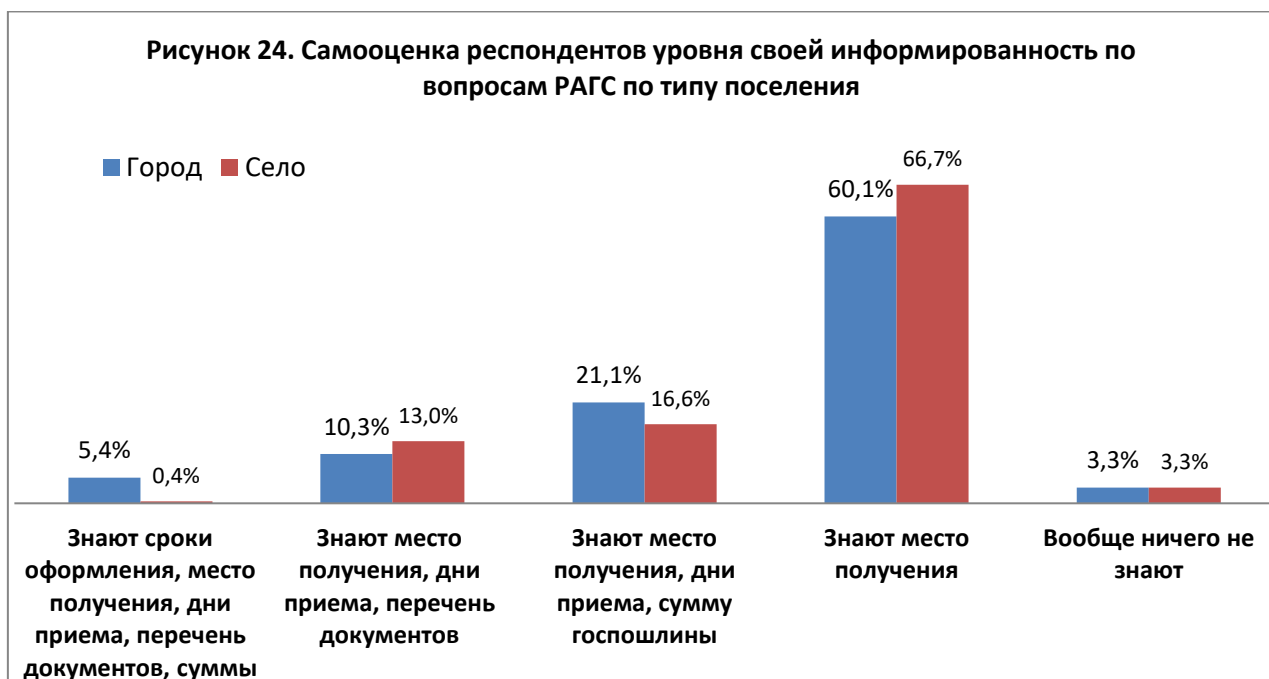
Но, несмотря на проводимую разъяснительную работу со стороны государственных, международных и местных неправительственных организаций, результаты исследования фиксируют не высокий уровень информированности населения в сфере услуг по РАГС. Об этом уже описывалось при рассмотрении причин многократных посещений ЗАГСов/джамоатов при оформлении регистрации рождения, смерти и получении повторных свидетельств.

Согласно самооценкам опрошенных 63% имеют низкий уровень – то есть, знают только где можно получить услуги РАГС, а 3,3% - вообще ничего не знают об услугах РАГС. О перечне необходимых документов до обращения в ЗАГСы/джамоаты знали только 14,6%.



Очень высокий уровень	Я знаю, в какие сроки необходимо обратиться, где можно получить, в какие дни прием граждан, какие необходимо документы представить, сумму госпошлины
Высокий уровень	Я знаю, где можно получить, в какие дни прием, какие необходимо документы представить
Средний уровень	Я знаю, где можно получить и в какие дни прием, сумму госпошлины
Низкий уровень	Я знаю, где можно получить
Ничего не знает	Я вообще ничего не знаю

Как видно из рисунка 24 городские респонденты, по сравнению сельскими, оценивают уровень своей информированности повыше. Если среди горожан 5,4% оценивают свою информированность на очень высоком уровне, то среди сельчан только 0,4%. Группа респондентов, знающих место получения, дни приема граждан и сумму госпошлины у горожан представлена 21,1%, а у сельских – только 16,6%.



Согласно ответам, не большая часть опрошенных членов домохозяйств как из города, так и села, знали до обращения в регистрирующие органы, к примеру график приема граждан, суммы госпошлины за тот или иной вид услуги. В разрезе полученных услуг чуть лучше ситуация с информированностью обратившихся по вопросу регистрации рождения. Из них: в городе около 18% знали график приема граждан, в сельской местности – 25,1%; о сумме оплаты за получение свидетельства о рождении в городе были информированы около 17%, в сельской местности – около 12%.

Таблица 25. Уровень информированности граждан до обращения в органы РАГС в разрезе услуг и типа поселения (в %).

	Город			Село		
	Регистрация рождения	Регистрация смерти	Получение Дубликатов	Регистрация рождения	Регистрация смерти	Получение Дубликатов
График приема (дни и часы) граждан по этому вопросу	17,8	8,1	10,3	25,1	33,3	21,4
Какую сумму необходимо заплатить за получение свидетельств или дубликатов	16,7	4,1	5,7	11,6	2,0	4,8

Данные таблицы 25 по уровню осведомленности респондентов по графику приема и суммам оплаты в разрезе органа обращения демонстрируют определенные различия. По одним показателям лучшую осведомленность проявляют получавшие услуги в ЗАГСе, по другим - получавшие услуги в джамоате.

Таблица 26. Уровень информированности граждан до обращения в ЗАГСы /джамоаты в разрезе услуг и органа обращения (в %).

	Обратившиеся в ЗАГС			Обратившиеся в джамоат		
	Регистрация рождения	Регистрация смерти	Получение Дубликатов	Регистрация рождения	Регистрация смерти	Получение Дубликатов
График приема (дни и часы) граждан по этому вопросу	19,0	8,0	11,6	23,7	34,0	29,4
Какую сумму необходимо заплатить за получение свидетельств или дубликатов	16,0	4,0	4,5	12,4	2,0	11,8

В любом случае представленные данные свидетельствуют о том, что значительная часть респондентов до обращения не имела информации по графику приему граждан и финансовым вопросам оказания услуг.

Информирование населения должно проводиться на регулярной основе, и быть в доступной форме для разных категорий граждан – через интернет для молодежи, через встречи в селах для сельских женщин, в махаллях – для женщин-домохозяек.

Интервью с сотрудниками областного УАГС, 13.06.18

На наш взгляд, негативно сказывается на уровне информированности населения и недостатки по оформлению соответствующих стендов с информационными материалами в самих помещениях джамоатов и городских/районных ЗАГСов. График приема был во всех ЗАГСах, но не везде доступен снаружи. Согласно наблюдениям интервьюеров из 6 ЗАГСов целевых районов¹ только в одном ЗАГСе доступны снаружи помещения другие информационные материалы. Поэтому, граждане не могут ознакомиться с информацией в не приемные дни или часы учреждения. В большей части ЗАГСов на информационных стендах информация по перечню необходимых документов и установленным срокам обращения и оформления представлена не по всем видам услуг.

Что касается информации по размерам оплаты, то чаще всего если она есть, то она мало понятна для населения. Во-первых, нет четкой информации за что должны производить оплату обратившиеся граждане при проведении регистрации: либо за госпошлину (госпошлина берется не за все виды регистрации), либо за бланки, либо за услуги. Во-вторых, размер оплаты, как правило, показан согласно Постановлению Правительства РТ в расчетных показателях, а не в сомони.

В ЗАГСе района Рудаки размеры оплаты были представлены в сомони. К примеру, за чистый бланк образца заявлений актов гражданского состояния – 5% показателей для расчетов или для оформления документов о внесении изменений и дополнений в записи актов гражданского состояния и перемены фамилии, имени и отчества – 30% показателей для расчетов. Для населения эти цифры несут мало информации. Не так часто меняются установленные тарифы, чтобы нельзя было бы в информационных материалах указать конкретные суммы в сомони. В то время как доступная информация для населения о видах и размерах оплаты, либо об отсутствии госпошлины и оплаты за услугу по тому или иному виду регистрации позволит снизить риск неформальных выплат и повысить качество услуг.

¹ В районном ЗАГСе Фирдавси г. Душанбе происходила замена информационных стендов, поэтому оценка не была проведена.

Извлечение из Закона РТ «О госпошлине». Статья 5. Льготы по уплате государственной пошлины

4. В органах, осуществляющих государственную регистрацию актов гражданского состояния, от уплаты государственной пошлины освобождаются:

- 1) органы образования, опеки и попечительства, комиссии по делам несовершеннолетних - за выдачу повторных свидетельств о рождении для направления детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в детские дома и школы-интернаты, а также свидетельств о смерти родителей этих детей;
- 2) граждане — за государственную регистрацию и выдачу соответствующих свидетельств о рождении (включая регистрацию рождения ребенка с пропуском срока (восстановление)), смерти, заключении брака (за исключением иностранных граждан и лиц без гражданства), усыновления (удочерения), установления отцовства;
- 3) граждане — за выдачу им архивных справок о регистрации актов гражданского состояния, необходимых для представления в органы социального обеспечения по вопросам назначения либо перерасчета пенсий и пособий;
- 4) граждане — за выдачу им повторных свидетельств или замену выданных свидетельств о смерти реабилитированных родственников.

Согласно результатам опроса уровень информированности респондентов из дальних кишлаков находится на более низком уровне. В то время как среди опрошенных из дальних кишлаков 69% знают только место получения информации, а 5% - вообще ничего не знают, то из ближних кишлаков эти показатели составляют соответственно 66% и 2,7%.

Несмотря на то, что проводится большой объем информационной работы, ее недостаточно, и необходимо усилить работу на уровне отдаленных районов и джамоатов. Так как именно там больше проблем с осведомленностью населения, в центрах районов ситуация намного лучше.

Интервью с сотрудниками областного УАГС, 13.06.18

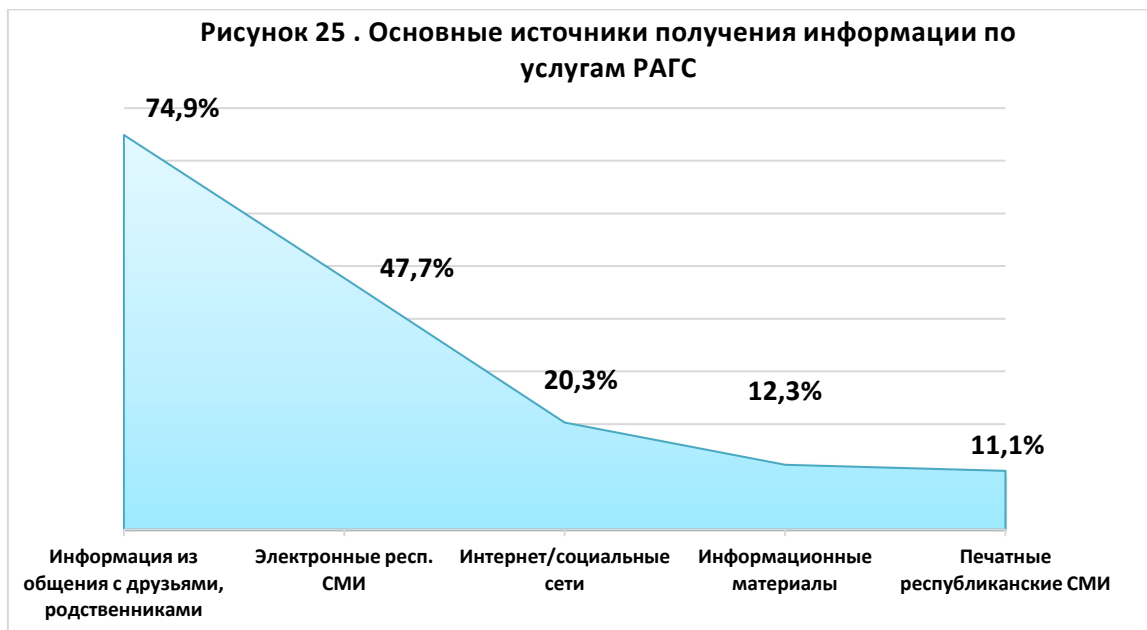
5.2. Источники получения информации по услугам РАГС

Как показал опрос рейтинг основных источников информации по различным вопросам работы госучреждений в целом и по услугам РАГС примерно совпадает с не некоторой дифференциацией по информационным материалам, распространяемых хукуматами, джамоатами и ЗАГСами. Среди источников информации по услугам РАГС показатель использования этого источника выше, по сравнению с вопросами по работе других учреждений.

Таблица 27. Источники получения информации по различным вопросам работы государственных учреждений (в %).

	По работе различных госучреждений			По услугам РАГС		
	Город	Село	Всего	Город	Село	Всего
Из районных/городских газет	8,6	6,1	7,5	6,7	5,7	6,3
Из районного/городского радио	8,1	9,0	8,5	5,7	8,7	7,0
Из районного/городского телевидения	20,0	27,6	23,3	18,2	22,4	20,1
Из республиканских газет	17,0	16,3	16,7	11,9	10,0	11,1
Из республиканского радио	11,1	11,3	11,2	8,7	7,1	8,0
Из республиканского телевидения	52,8	58,4	55,3	48,0	47,3	47,7
Из интернета, социальных сетей	31,2	9,9	21,9	30,3	7,4	20,3
Из разговоров и бесед с друзьями, родственниками, соседями	67,9	73,4	70,3	74,8	75,0	74,9
На встречах, семинарах проводимых хукуматом, джамоатом	6,2	10,0	7,9	4,7	9,6	6,8
Из информационных материалов, распространяемых хукуматом района/города, джамоатом, ЗАГСом	6,9	8,7	7,7	9,7	15,7	12,3
На встречах, семинарах, проводимых общественными объединениями	4,0	3,6	3,8	3,7	2,6	3,2

По видам источников информации по услугам РАГС подавляющая часть опрошенных домохозяйств (около 75%) черпает информацию из общения с друзьями, родственниками и соседями. Затем следуют электронные СМИ – около 48%, интернет/социальные сети – 20,3% и информационные материалы, распространяемые различными учреждениями – 12,3%, печатные республиканские СМИ – 11,1%.



Обращает на себя внимание тот факт, печатные СМИ и радио, как один из источников информации, среди различных видов СМИ составляют значительно меньший процент. Наряду с этим республиканские СМИ по всем видам значительно преобладают над местными СМИ.



Между сельскими и городскими респондентами по большинству источников информации существенной разницы не наблюдается. Исключение составляет только использование трех источников: интернет, информационные материалы, распространяемые хукуматом, джамоатом и ЗАГСом, а также встречи, проводимые хукуматами и джамоатами. Среди

сельских членов опрошенных домохозяйств выше процент по получению информации по РАГС на встречах и из информационных материалов, распространяемых местными хукуматами и джамоатами. В свою очередь среди городских респондентов в четыре раза выше доля лиц, которые получают информацию по услугам РАГС через интернет и соцсети (30,3% и 7,4%).

Результаты опроса выявляют особенности по тем или иным источникам информации для населения из дальних кишлаков. Среди респондентов из дальних кишлаков, по сравнению с близлежащими, больше доля лиц, получающих информацию из местного радио и телевидения, информационных материалов, распространяемых хукуматом района/города, джамоатом, ЗАГСом. Наиболее существенная разница прослеживается по доступу к такому источнику, как информационные материалы. Если среди жителей ближних кишлаков только 9,2% указали на источник - информационные материалы, то среди дальних в почти в четыре раза больше (34,4%).

Таблица 28. Источники получения информации населением по услугам РАГС по дальности расположения сельских населенных пунктов (в %).

	Ближние кишлаки	Дальние кишлаки
Из районного/городского радио	7,1	13,3
Из районного/городского телевидения	11,9	52,8
Из республиканских газет	12,1	3,9
Из интернета, социальных сетей	8,7	3,9
На встречах, семинарах проводимых хукуматом, джамоатом	10,0	8,3
Из информационных материалов, распространяемых хукуматом района/города, джамоатом, ЗАГСом	9,2	34,4

Наша газета «Имруз» сотрудничает с Министерством юстиции, управлением ЗАГС. Передача Минбар выходит в эфир каждый день с 10-00 до 12-00. В течении 3 последних лет вышло в эфир более 20 передач посвященные этой теме. Такие темы как: «Ошибка сотрудников ЗАГС в написании фамилии и имени», «несвоевременная выдача документов гражданам» и т.д.

Интервью с гл. редактором радио «Имруз», 20.06.18

По источникам информации в разрезе целевых районов/городов на общем фоне выделяются опрошенные из Б. Гафуровского района. По сравнению с другими регионами среди респондентов Б. Гафуровского района в два раза выше представительство групп, получивших информацию по РАГС из передач местного телевидения (50,6%) и местного радио (14,7%), на семинарах и встречах, организованных местными хукуматами, джамоатами (13,5%) и из информационных материалах, распространяемых хукуматом, джамоатом и ЗАГСом (20,0%).

Полученная информация может служить подтверждением того что более активная работа областного и хукумата Б.Гафуровского района по использованию местных СМИ напрямую отражается на повышении уровня информированности по услугам РАГС.

В марте 2017 г. по инициативе УАГС по Согдийской области был подготовлен и показан на областном и районных телевидениях видеоролик о запрете кровнородственных браков, нормам положений Семейного Кодекса, обязательствах родителей по исполнению Закона РТ “Об ответственности родителей за обучение и воспитание детей”.

Интервью с зам.начальника УАГС Минюста РТ, 13.06.18

Существует соглашение между министерством юстиции РТ и ИОГВ Согдийской области, согласно которого на областном телевидении «Сугд» проводятся передачи, во время которых население информируют об услугах ЗАГС, чаще всего это вопросы получения свидетельства о рождении и что ребенка необходимо называть таджикским именем согласно Фехристи ном, а также важности заключения браков, чтобы женщины и дети могли иметь свои права в семье.

Так, например, передача «Соати хукуки» (Правовой час) на областном телевидении «Сугд» проходила в виде вопросов и ответов на них, когда эксперт – сотрудник ЗАГСа отвечал на вопросы граждан, которые обращались по телефону в студию. Также наши сотрудники в прошлом году участвовали несколько раз в передаче «Ру ба ру» (Лицом к лицу) ТВ СМ-1 (областной коммерческий телеканал), где также отвечали на вопросы зрителей в студии об услугах ЗАГС.

Интервью с сотрудниками областного УАГС, 21.06.18

5.3. Наиболее востребованные средства массовой информации в целевых районах

При рассмотрении основных источников по получению информации по работе различных госучреждений и по услугам РАГС уже обращалось внимание на безоговорочное первенство среди источников разговоров и бесед с друзьями и родственниками (75%). Среди других наиболее распространенных источников были зафиксированы электронные СМИ – республиканское (до 55,3%) и местное телевидение (23,3%). Радиопередачи и печатные издания как источник информации назвали не более 11%.

Анализ перечня наиболее предпочитаемых каналов и изданий из СМИ подтвердил данные выводы. Подавляющая часть членов опрошенных домохозяйств смотрит телевидение на различных республиканских и местных каналах. В то время как значительная часть респондентов не использует радио и печатные издания. Независимо от региона, типа поселения, различных групп женщин данная ситуация характерна для всех.

Перечень печатных изданий, чаще всего названный нашими респондентами, которые все-таки читают газеты и журналы, включает в себя: Оила, Азия плюс, Мухаббат ва оила, Чумхурият и Набзи Кургон-Теппа (в г.Бохтар) и др.

Таблица 29. Доля респондентов, не слушающих радио и не читающих газеты и журналы по районам (в %)

	Не слушают либо нет радио			Не читают газеты и журналы
	Всего	Не слушают	нет радио	
По регионам				
Душанбе	41,6	36,3	5,3	33,7
Рудаки	48,8	35,7	13,1	55,0
Б. Гафуров	65,3	60,0	5,3	77,4
Бохтар	80,9	56,3	24,6	59,2
По группам женщин				
С малолетними детьми	63,9	53,8	10,1	59,4
С детьми старше 14 лет	56,6	47,2	9,4	50,3
Инвалиды или ухаживающие	67,9	55,4	12,5	62,5
«Брошенные жены»	62,3	54,5	7,8	67,5
По типу поселения				
Городские жители	54,4	43,6	10,8	42,9
Сельские жители	54,6	45,0	9,6	64,6
Кишлаки по дальности от центра				
Близлежащие кишлаки	50,5	42,9	7,9	59,8
Дальние кишлаки	65,5	51,1	14,4	78,3

Согласно данным таблицы 29 не слушают радио или у них нет вообще радио от 41,6% в г.Душанбе до 81% в г. Бохтар. Около 55% не используют радио как в городе, так и в сельской местности. В дальних кишлаках, по сравнению с близлежащими, этот показатель еще выше на 15%.

Всех опрошенных респондентов, которые все-таки слушают радиопередачи, можно разделить на 2 большие группы. Первая группа (г.Душанбе, Рудаки и г.Бохтар) отдает предпочтение республиканским радиоканалам, а вторая группа ориентируется на местные каналы (Б. Гафуровский район). На наш взгляд, это скорее всего связано с территориальной доступностью тех или иных радиостанций, а также с их распространенностью в регионе.

Таблица 30. Предпочтения респондентов по радиостанциям в разрезе регионов (в %)

		Душанбе	Рудаки	Б. Гафуров	Бохтар
1.	Не слушают	36,3	35,7	60,0	56,3
2.	Нет радио	5,3	13,1	5,3	24,6
3.	Имруз	7,0	27,9		0,8
4.	Ватан	22,0	10,2	0,3	5,8
5.	Ховар	12,8	8,8		2,9
6.	Садои Душанбе	7,2	18,8	1,5	7,9
7.	Тоҷикистон	4,2	2,9	2,6	2,9
8.	Азия плюс	19,2	3,8	2,4	0,8
9.	AFM	2,5	1,2	0,9	0,4
10.	Садои Хучанд			5,9	
11.	Тироз			16,8	
12.	Шахри ман			3,8	
13.	Замон			2,9	
14.	Пайванд			2,9	
15.	Садои Сугд			1,8	
16.	Насими айём		10,2		

Среди республиканских каналов радио наиболее востребованы: Имруз, Ватан, Азия плюс, Садои Душанбе, Ховар и др. Свыше 10% респондентов из района Рудаки чаще всего слушают местную радиостанцию «Насими айём».

У нас на радио есть социальные программы, посвященные семейным проблемам, в том числе бракам без регистрации в ЗАГСе. Мы активно сотрудничаем с районным ЗАГСом. Социальные программы обычно выходят 1 раз в неделю, в объеме 15-20 минут.

Тема по услугам РАГС для нас интересная. Я лично прошел обучающий курс повышения квалификации в 2017 году в Душанбе, организованный Министерством юстиции. Обучение длилось 2 недели и проходило в институте повышения квалификации (9км).

Интервью с сотрудником радио «Насими айём», 22.06.18

Опрошенные респонденты из Б. Гафуровского района предпочитают больше слушать местные радиостанции. Наибольшее число слушателей было зафиксировано у радиопередач «Тироз», «Шахри ман», «Замон», «Пайванд» и др.

Как следует из отчета Хамидова И, специалиста по коммуникации ОО «Гендер и развитие» проекта «Поддержка реформы системы регистрации актов гражданского состояния в Таджикистане», на территории Согдийской области в настоящее время активно функционируют 16 радиостанций. Наиболее популярные из них – «Тироз», «Тироз чавони»

и наиболее новый контент в этой сфере радио «Шахри ман». Радио «Пайванд» также имеет большую аудиторию.²

Частота прослушивания радиостанций в значительной степени определяется сезонным фактором. Так, в весенне-летний период преобладают формы досуга, связанные с нахождением вне дома (работой на приусадебных участках, отдыхом в летних кафе, туризмом и т.д.), тогда как большинство слушателей предпочитают слушать радио именно дома. В качестве других мест прослушивания радио называется работа и автомобиль. Данное мнение подтверждает и генеральный директор радио «Тироз» и «Тироз чавони» Хуршед Ульмасов. В связи с увеличением количества радиостанций, социально-демографические характеристики аудитории слушателей значительно различаются, радиостанции становятся все более узкопрофильными, работая на конкретную целевую аудиторию. Аудиорию нового радиоканала «Шахри ман» можно охарактеризовать как молодежную. Количество слушателей среди мужчин и женщин примерно одинаково. Среди слушателей радио «Пайванд» большинство составляют женщины, преобладающий возраст слушателей – от 19 до 34 лет. Среди радиослушателей «Садои Худжанд» каких-либо особых перекосов аудитории в ту или иную сторону не наблюдается: это практически единственная радиостанция, где все слои населения представлены относительно равномерно.

Проведенный анализ специалиста по коммуникациям также показал, что в Согдийской области, после государственных телеканалов «Гаджикистан» и «Сафина», наибольшую аудиторию имеют «СМ-1» и ТРК «Азия». Результаты нашего опроса также фиксируют данные предпочтения респондентов Б Гафуровского района среди телевизионных каналов

Предпочтения в выборе телевизионных каналов участников нашего исследования можно подразделить на три большие группы: республиканские каналы, зарубежные (российские и узбекские) и местные. Среди республиканских каналов наиболее высокий рейтинг зафиксирован у: Точикистон (ТВТ), Сафина (ТВС), Чахоннамо, Бахористон.

В разрезе районов респонденты имеют свои предпочтения. В г.Душанбе около половины опрошенных, а в районе Рудаки, г. Бохтаре свыше 60% выделили республиканские каналы Точикистон (ТВТ), Сафина (ТВС).

Из респондентов г.Бохтара большая группа привержена просмотрам передач «Чахоннамо» (20,4%) и «Хатлон» - около 18%.

В Б. Гафуровском районе, наряду с республиканскими каналами, значительная доля респондентов предпочитает местные каналы: ТВ Согд, СМ-1, ТРК Азия, Танин и 7 Ситора. (см. таблицу 31).

По распоряжению руководства Областного УАГС в год один раз каждый джамоат (сотрудник ЗАГС, работающий в джамоате) участвует в передаче областного телевидения и рассказывает об услугах РАГС. Я, например, в начале года, участвовала в передаче «Гуфтугуи мустаким», на которой рассказывала о важности оформления Свидетельства о рождении для детей до 1 года.

Интервью с сотрудниками джамоата, Б. Гафуровский р-н, 08.06.18

Таблица 31. Предпочтения респондентов по телевизионным каналам по регионам (в %).

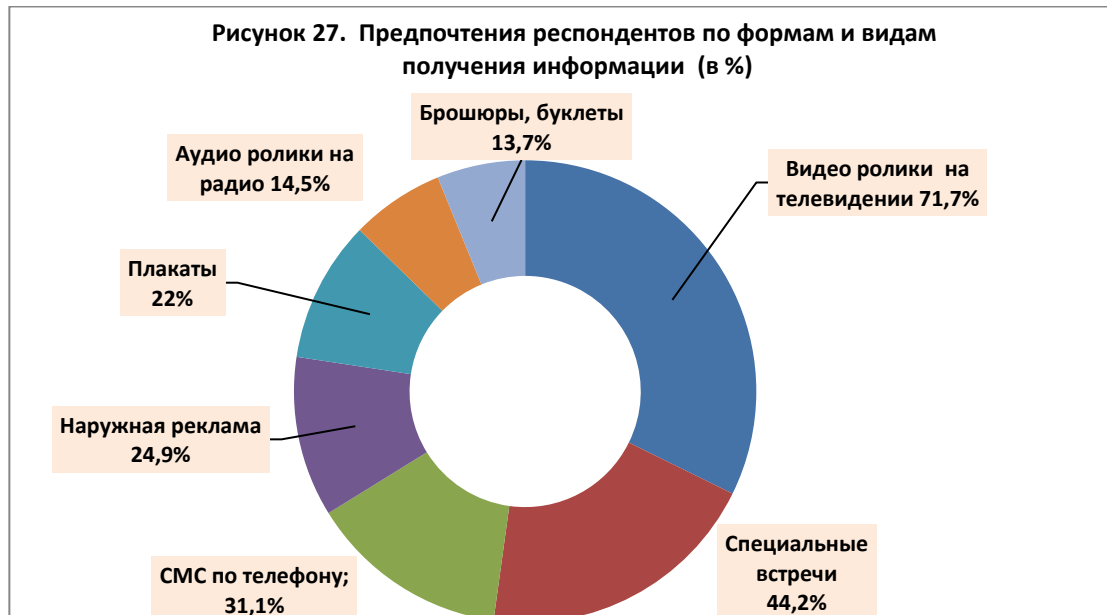
	Душанбе	Рудаки	Б. Гафуров	Бохтар
--	---------	--------	------------	--------

² С 3 по 10 июня 2018 года был проведен анализ телевизионных и радиопрограмм Согдийской области.

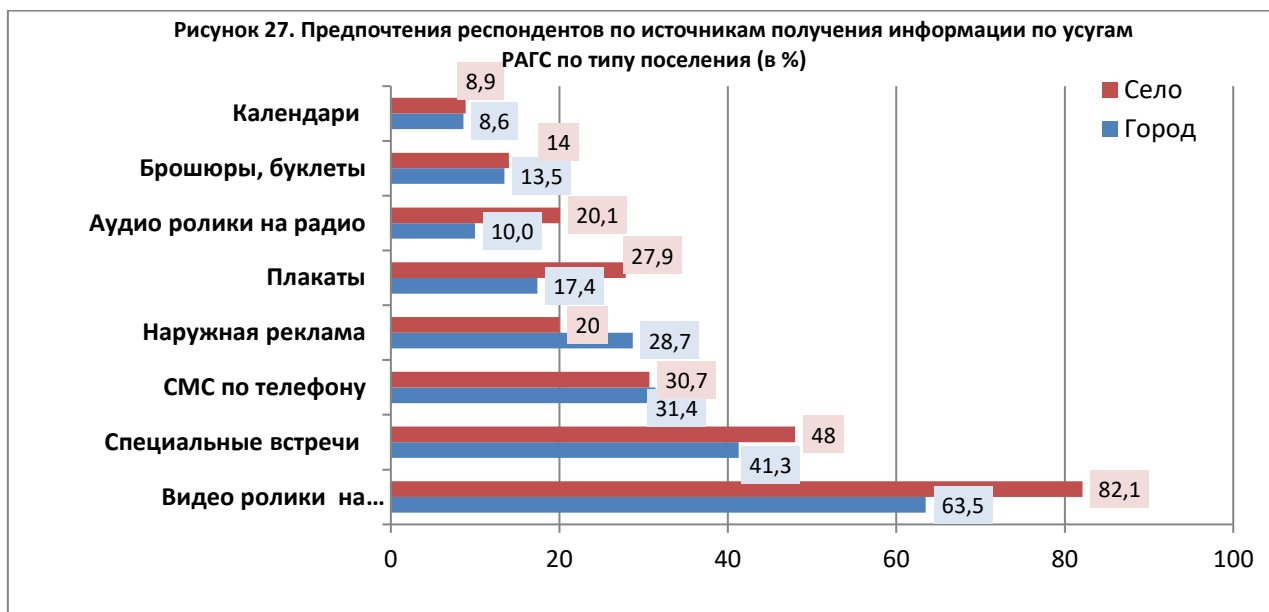
1.	Точикистон, ТВТ	49,5	60,2	45,3	64,6
2.	Сафина (ТВС)	42,8	63,6	15,0	54,6
3.	Российские каналы	49,5	15,7	18,2	41,3
4.	Чохоннамо	18,3	17,1	9,1	20,4
5.	Бахористон (ТВБ)	7,3	39,3	15,0	4,2
6.	Синамо	6,0	10,2	3,2	8,8
7.	ТВ Душанбе (Пойтахт)	8,0	2,4	0,6	
8.	СМТ	1,3	0,7		
9.	Хатлон		0,2		17,9
10.	СМ-1		0,2	30,9	
11.	ТРК Азия		0,2	22,6	
12.	Узбекские каналы	1,7	6,0	18,2	4,2
13.	ТВ Согд	0,2		32,1	
14.	Танин			15,3	
15.	7Ситора			8,2	

Предпочитаемые виды и формы получения информации.

По видам и формам получения информации у опрошенных респондентов по услугам РАГС преобладают видеоролики на телевидении (около 72%). Далее следуют специальные встречи, организуемые хукуматами, джамоатами и ЗАГСами – 44,2%, СМС по телефону – 31,1%. Следующую группу составляют наружная реклама 25% (щиты, стойки, световые табло, и.т.д) и плакаты (22%). Около 14% глав домохозяйств предпочли получать информацию в форме брошюр и буклетов и около 9% - в форме настольных и карманных календарей.



Выбор сельских и городских жителей по соотношению различных форм получения информации принципиально не отличаются. Однако фиксируется большая ориентация сельских жителей, по сравнению с городскими, к видеороликам на телевидении (82,1%), информационным плакатам (27,9%) и аудио роликам на радио (20,1%). В свою очередь среди горожан выше доля респондентов заинтересованных получать информацию из наружной рекламы.



Определенные различия в предпочтениях зафиксированы между жителями городов Душанбе и Бохтара. Столичные респонденты в несколько раз больше предпочитают получать информацию об услугах ЗАГСов из наружной рекламы и аудиороликов на радио. Респонденты из г.Бохтара в большей степени, по сравнению с душанбинцами, ориентируются на специальные встречи, организованные ЗАГСом – свыше 54%.

Таблица 32. Предпочтения глав домохозяйств по видам или формам получения информации по услугам ЗАГСа по районам (в%).

	Аудио ролики на радио	Видео ролики на телевидении	Брошюры, буклеты	Плакаты	Календари настольные, карманные	Наружная реклама	Специальные встречи, организованные ЗАГСом и другими	СМС по телефону
Душанбе	14,2	59,2	13,0	19,2	10,9	36,8	37,5	26,9
Рудаки	18,1	89,8	12,4	20,5	9,3	13,6	51,4	45,2
Б. Гафуров	19,4	74,1	18,2	34,7	6,8	29,1	40,3	15,3
Бохтар	1,7	67,5	11,3	13,3	5,0	9,2	54,2	39,2
Всего	14,5	71,7	13,7	22,0	8,7	24,9	44,2	31,1

5.4. Уровень информированности женщин по услугам регистрации актов гражданского состояния

На фоне низкого уровня информированности в целом членов домохозяйств результаты исследования фиксируют еще более низкий уровень информированности женщин по вопросам услуг РАГС. При этом собранная эмпирическая информация позволяет выявить наиболее уязвимые группы среди женщин в отношении доступа к услугам и уровня информированности по вопросам РАГС. В эту группу входят прежде всего женщины из отдаленных кишлаков, из малоимущих домохозяйств, без образования, «брошенные жены», женщины-инвалиды или ухаживающие за инвалидами и др.

Из опыта моей работы в джамоате и настоящей работы могу сказать, что в первую очередь уязвимы женщины, которые живут в малообеспеченных домохозяйствах и в которых проживают по несколько семей. Такие женщины зависят не только от мужа, но и от его родственников.

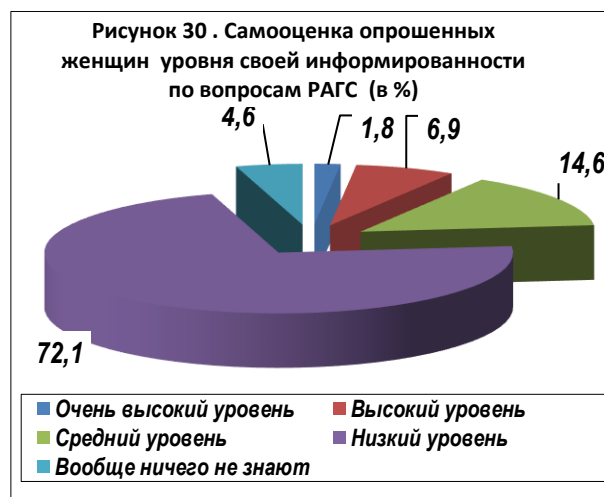
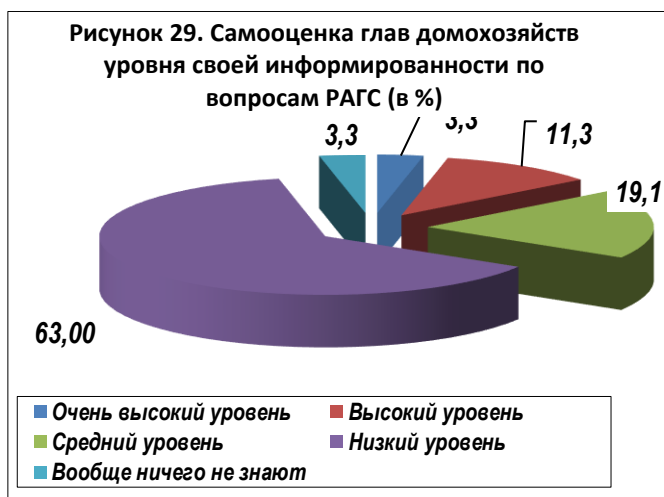
Также уязвимы женщины, которые остались без мужа и воспитывают детей, это не только те женщины, муж которых умер, это еще женщины – муж которых оставил (женился во второй раз, уехал в миграцию и не поддерживает семью)

Особенно уязвимы молодые женщины, которые живут в отдаленных селах – такие женщины не имеют голоса в семье, часто после 9 класса они вынуждены оставить школу и помогать по хозяйству.

Уязвимы женщины с низким уровнем образования. Наш отдел уделяет большое внимание этому вопросу и с каждым годом количество девочек, которые не учатся после 9 класса становится меньше.

Интервью с сотрудниками отдела по делам женщин и семьи, 14.06.18

Согласно самооценке опрошенных женщин свыше 72% имеют низкий уровень – то есть, знают только где можно получить услуги РАГС, а около 5% - вообще ничего не знают об услугах РАГС. По сравнению с главами домохозяйств, среди женщин в два раза ниже доля респондентов, с очень высоким и высоким уровнем информированности, обладающих расширенной информацией об установленных сроках, перечне документов, графике приема и другим вопросам услуг в сфере РАГС.



В разрезе различных групп женщин наибольшая доля респондентов вообще ничего не знающих по услугам РАГС представлена среди женщин инвалидов или, ухаживающих за инвалидами, а также «брошенных жен трудовых мигрантов». Среди «брошенных жен трудовых мигрантов» этот показатель составляет 13%, а среди женщин-инвалидов – около 10%.

Рисунок 31. Доля респондентов, вообще ничего не знающих по услугам РАГС, по различным группам женщин.



Перечень ключевых источников информации для женщин по РАГС, как видно из данных таблицы, такой же, как и у глав домохозяйств. Иерархия такова: разговоры и беседы с друзьями, родственниками (75,8%), далее передачи республиканского (49,9%) и местного телевидения (21,5%), интернет и социальные сети (20,9%).

Таблица 33. Источники информации по услугам РАГС в разрезе женщин-респондентов и глав домохозяйств (в %).

Источники информации по РАГС	Женщины-респонденты	Главы домохозяйств
Из районных/городских газет	4,9	6,3
Из районного/городского радио	6,3	7,0
Из районного/городского телевидения	21,5	20,1
Из республиканских газет	9,8	11,1
Из республиканского радио	8,3	8,0
Из республиканского телевидения	49,9	47,7
Из интернета, социальных сетей	20,9	20,3
Из разговоров и бесед с друзьями, родственниками, соседями	75,8	74,9
На встречах, семинарах проводимых хукуматом, джамоатом	6,1	6,8
Из информационных материалов, распространяемых хукуматом района/города, джамоатом, ЗАГСом	7,5	12,3
На встречах, семинарах, проводимых общественными объедин.	2,3	3,8

Между различными группами женщин по источникам информации в сфере регистрации актов гражданского состояния особых различий не выявлено. Исключение составляют два источника: фиксируется более ограниченный доступ почти в 2 раза к интернету у женщин-инвалидов или ухаживающих за инвалидами и информационным материалам у «брошенных жен трудовых мигрантов», по сравнению с другими группами женщин.

Результаты опроса не выявили существенной разницы по предпочитаемым формам и видам информации между респондентами женщинами и главами домохозяйств в целом. Подавляющая часть женщин (71,7%) заинтересованы получать информацию по РАГС через видео ролики на телевидении. Немногим менее половины женщин (41,2%) отдают предпочтение для получения информации с помощью специально организованных встреч для населения с работниками ЗАГСов и других компетентных органов. Использование СМС для информирования допускают 28% женщин из различных целевых групп, включая уязвимые группы.

Каждая четвертая женщина делает свой выбор на использовании наружной рекламы: щиты, стойки, световые табло и т.д. Примерно одинаковое число сторонников распространения информации фиксируется с помощью информационных материалов (брошюры, буклеты) и аудиороликов на радио.

Рисунок 32. Предпочтения женщин-респондентов по видам или формам получения информации по услугам РАГС



Данные таблицы 34 наглядно свидетельствуют об отсутствии принципиальных различий к формам получения информации различных групп женщин. В то же время при планировании информационной кампании следует учесть меньшую настроенность женщин с малолетними детьми на публичные встречи с работниками ЗАГСов и хукуматов. Вызванную скорее всего их занятостью по уходу за детьми.

Таблица 34. Предпочтения женщин по видам или формам получения информации по услугам ЗАГС в разрезе целевых групп женщин (в %)

	Аудио ролики на радио	Видео ролики на телевидении	Брошюры, буклеты	Плакаты	Календари настольные, карманные	Наружная реклама	Встречи, организованные ЗАГСом и другими	СМС по телефону
Женщина с малолетними детьми	12,7	71,2	14,3	20,8	8,5	25,2	39,6	28,0
Женщина с детьми старше 14 лет	13,2	73,0	12,6	21,7	8,5	24,5	43,4	29,9
Женщина – инвалид,	13,1	73,3	9,7	19,5	5,1	21,6	43,2	22,9
«Брошенная жена трудового мигранта»	8,0	66,7	13,3	17,3	5,3	29,3	45,3	34,7
Итого	12,6	71,7	13,3	20,6	7,8	24,7	41,2	28,0

6. ОЦЕНКА ПОТЕНЦИАЛА МИНИСТЕРСТВА ЮСТИЦИИ РТ ПО ПОВЫШЕНИЮ ИНФОРМИРОВАННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ПО РАГС

Оценка потенциала Министерства юстиции РТ по повышению информированности населения по РАГС проводилась на основе результатов правового обзора, опроса домохозяйств и полу структурированных интервью с ключевыми информантами.

В основу оценки потенциала Минюста был положен комплексный подход, опирающийся на оценку неотъемлемых компонентов общего потенциала: нормативно-правовая база, институциональные, кадровые, финансовые и другие механизмы.

Рисунок 33. Компоненты оценки потенциала Министерства юстиции по повышению информированности населения в сфере РАГС.



6.1. Нормативно-правовая база и институциональные механизмы деятельности Министерства юстиции РТ по повышению информированности населения по РАГС

Законодательные механизмы.

Законодательство РТ о государственной регистрации актов гражданского состояния включает в себя законодательство общей направленности (*Конституция РТ, Семейный кодекс РТ, Гражданский кодекс РТ, Кодекс исполнения уголовных наказаний РТ, Закон РТ о государственной пошлине, Закон РТ о документах, удостоверяющих личность, Положение о паспортной системе в РТ, Закон РТ Об органах самоуправления поселков и сёл*) и профильных нормативных правовых актах (*Закон РТ «О государственной регистрации актов гражданского состояния» и других профильных нормативных правовых актов РТ*), а также международных правовых актов, признанных РТ.

Деятельность Министерства юстиции РТ и его структурных подразделений по регистрации актов гражданского состояния и проведению информационно-разъяснительной работы с населением по данным услугам базируется на целом комплексе профильных законодательных и нормативных актах.

Рисунок 34. Основной перечень профильных нормативных правовых актов по РАГС и работе по повышению информированности населения.



К числу подзаконных нормативных актов по регулированию вопросов РАГС относятся также, утвержденные Правительством РТ от «1» марта 2018 года, Типовое положение о местных постоянных комиссиях по упорядочению традиций, торжеств и обрядов, Типовое положение об общественных комиссиях по упорядочению традиций, торжеств и обрядов.

Из Закона РТ «Об ответственности родителей за обучение и воспитание детей» (в редакции закона РТ от 15.03.2016г.№1294, от 17.05.2018г.№1532)

Статья 8. Обязанности родителей по воспитанию детей

Родители имеют следующие обязанности по воспитанию детей:

- дать ребенку достойное имя, в соответствии с национальными ценностями;
- после рождения ребенка в течение трёх месяцев провести государственную регистрацию записи акта гражданского состояния;

Закон РТ «О государственной регистрации актов гражданского состояния» регулирует порядок государственной РАГС, порядок исправления, изменения, восстановления и аннулирования записей актов гражданского состояния, порядок формирования книг государственной регистрации актов гражданского состояния, порядок и сроки хранения книг государственной регистрации актов гражданского состояния (актовых книг) и правовой статус органа, производящего государственную регистрацию актов гражданского состояния.

Анализ положений Закона РТ «О РАГС» и других законодательных актов показал, что в них напрямую не заложены нормы по направлениям и механизмам деятельности

Министерства юстиции РТ по правовой пропаганде и информационной работе с населением по услугам РАГС. Данные задачи регулируются подзаконными нормативными правовыми актами (ПНПА).

Рисунок 35. Ключевые подзаконные нормативные правовые акты, регулирующие деятельность Министерства юстиции РТ по правовой пропаганде



Институциональные механизмы.

Как показал проведенный анализ, вышеназванные подзаконные акты определяют не только общие направления и механизмы деятельности Министерства юстиции РТ в соответствии с Законом РТ «О РАГС» и других профильных нормативных правовых актов, но и определяют структуры и направления их деятельности по осуществлению правовой пропаганды и информированности населения в сфере услуг РАГС.

Из Положения о Министерстве юстиции РТ³

Министерство юстиции РТ является центральным органом исполнительной власти Республики Таджикистан, обеспечивающее **проведение государственной политики и нормативно-правовое регулирование в сфере нормотворчества, правовой помощи гражданам, правовой пропаганды**

-координация работы государственных органов по правовой пропаганде, направленная на повышение правового сознания граждан и юридических лиц, правовой культуры в обществе, предупреждение правонарушений и укрепление законности;.....

2) в сфере координации работы государственных органов по правовой пропаганде:

-анализирует состояние правовой пропаганды и правового образования, разрабатывает предложения по их улучшению;

-**организует пропаганду правовых знаний среди населения**, направленную на повышение правового сознания, правовой культуры в обществе и укрепление законности;

-**совместно с другими государственными органами проводит работу по разъяснению нормативных правовых актов среди населения**, разрабатывает и реализует планы мероприятий в

³ Утверждено Постановлением Правительства РТ от 28 декабря 2006 года № 587, с последующими изменениями и дополнениями.

предприятиях, учреждениях и других организациях;

-координирует работу органов государственного управления РТ и правоохранительных органов по пропаганде правовых знаний и разъяснению законодательства РТ населению, ознакомливается с состоянием этой работы в министерствах, государственных комитетах, других государственных органах РТ, координирует их планы работы по правовой пропаганде и дает необходимые методические указания и рекомендации, исследует проблемы реализации права, разрабатывает рекомендации по его совершенствованию, изучает общественное мнение по вопросам права;

-издает научно правовые журналы, сборники законов, других нормативных правовых актов и т.д.;.....

-организует и руководит деятельностью органов актов гражданского состояния, проверяет, анализирует и обобщает их работу, принимает меры к повышению уровня правовой помощи и обслуживания граждан и юридических лиц; (ППРТ №252 от 3.06.16г.).....

-распространяет всеми доступными средствами, правовую информацию на территории РТ;

Согласно Положению Министерства юстиции РТ деятельность по правовой пропаганде призвано осуществлять Управление правовой помощи гражданам и правовой работы Министерства юстиции РТ, Управление актов гражданского состояния Министерства юстиции РТ.

В соответствии с утвержденным Положением Управление правовой помощи гражданам и правовой работы Министерства юстиции РТ *осуществляет руководство деятельности государственных нотариальных контор РТ, органов записей актов гражданского состояния и общее руководство по предоставлению правовой помощи гражданам и правовой деятельности в РТ, направленной на укрепление законности и правопорядка, защиты прав и законных интересов граждан, юридических лиц, а также обеспечению услуг населения высокого качества в целях реализации возложенных на него задач.*».

Управление правовой помощи гражданам и правовой работы выступает одним из основных институциональных механизмов выполнения функции Министерства юстиции по распространению информации и повышению уровня осведомленности населения в сфере регистрации актов гражданского состояния.

Из Положения об управлении правовой помощи гражданам и правовой работы Министерства юстиции РТ:⁴

- ✓ координирует работу органов юстиции и правоохранительных органов по пропаганде правовых знаний и разъяснению Законов РТ среди населения, по поручению руководства Министерства юстиции знакомится с положением работы министерств, госкомитетов и госучреждений РТ в сфере пропаганды правового воспитания, координирует их деятельность....
- ✓ осуществляет методическое руководство и координацию работы государственных органов и общественных организаций по разъяснению правовых знаний и законов среди населения;
- ✓ совместно с управлением кадров и отраслевых министерств проводит семинары и совещания по повышению уровня правовых знаний граждан;
- ✓ представляет предложения об эффективном использовании СМИ и др. учреждений в решении вопросов правового воспитания граждан;
- ✓ привлекает сотрудников и творческих союзов к решению вопросов, касающиеся правового воспитания граждан и др.....

⁴ Утверждено Приказом министра юстиции РТ 26 июня 2018 года.

Рисунок 36. Основные функции Управления правовой помощи гражданам и правовой работы по повышению информированности населения.



Согласно Положению об управлении общее руководство осуществляется не только деятельности органов РАГС, но деятельности других министерств и ведомств по правовой пропаганде и информированности населения.

С 1997 года создан Республиканский координационно-методический совет по вопросам правового воспитания, Председателем которого является министр юстиции. В состав Совета входят: министр образования, министр культуры, председатель комитета безопасности, министр внутренних дел, генеральный прокурор, председатель Верховного Суда, председатель Комитета по телевидению и радиовещанию при Правительстве РТ. Если говорить непосредственно о работе по повышению осведомленности населения по вопросам РАГС, то основные партнеры это: местные исполнительные органы, джамоаты, комитет по делам религии и комитет по делам женщин РТ.

Аналогичные Советы созданы на областном уровне, при исполнительном органе власти на местах.....

Республиканский Совет каждый год составляет свой рабочий план. Рабочий план согласовывается со всеми членами Совета. Сотрудничество идет согласно этому плану.

Интервью с сотрудником Минюста, 24.06.18

Среди институциональных механизмов по правовой пропаганде и информированию населения значимое место занимает Управление актов гражданского состояния Министерства юстиции РТ, которое согласно Положению о нем, является государственным органом, контролирующим и координирующим деятельность органов записи актов гражданского состояния.⁵

⁵ Утверждено Постановлением Правительства РТ от 1 ноября 2006 года, № 503 с последующими изменениями в 2011 году.

В соответствии с возложенными на него задачами УАГС осуществляет общее руководство работой органов записи актов гражданского состояния РТ и в том числе проводит разъяснительную работу среди населения о порядке и сроках государственной регистрации актов гражданского состояния

Из Положения об Управлении актов гражданского состояния Министерства юстиции РТ

1. Управление актов гражданского состояния Министерства юстиции РТ (далее - Управление) является государственным органом, контролирующим и координирующим деятельность органов записи актов гражданского состояния.

4. Главными задачи Управления являются:

- обеспечение своевременной, полной и правильной государственной регистрации актов гражданского состояния;
- совершенствование деятельности органов записи актов гражданского состояния;
- всемерное содействие в регулирование новых обрядов и ритуалов при государственной регистрации актов гражданского состояния, в том числе при государственной регистрации рождения и брака;
- осуществление контроля за деятельностью органов записи актов гражданского состояния, при выполнении ими действий, связанных с государственной регистрацией актов гражданского состояния;
- координирование деятельностью органов записи актов гражданского состояния, при выполнении ими возложенных на них законодательством Республики Таджикистан функций.....
- **выполняет разъяснительную работу среди населения о порядке и сроках государственной регистрации актов гражданского состояния.**

В структуре центрального аппарата Минюста следует обратить внимание на Управление международно-правовых связей, деятельность которого очень важна со стороны координации деятельности международных организаций и других заинтересованных структур по совершенствованию законодательной базы и повышению информированности населения в сфере услуг РАГС, а также оптимального использования финансовых ресурсов предлагаемых международным сообществом.

В соответствии с реализуемой Программой развития органов ЗАГС в РТ на 2014-2019 годы одна из ключевых задач заключается в совершенствовании отраслевых норм в соответствие с международными стандартами. Активное содействие в совершенствовании национального законодательства по РАГС оказывает проект Программы Развития ООН «Поддержка реформы системы регистрации актов гражданского состояния в Таджикистане», реализуемый в Таджикистане с 2014 года. За этот период был подготовлен целый пакет документов, направленный на построение системы РАГС в соответствии с поставленными задачами программных актов.

В результате проведенной работы разработан комплекс рекомендаций по совершенствованию законодательства РТ:

- ✓ С целью создания единой электронной базы данных по регистрации актов гражданского состояния внесение соответствующих дополнений в Закон «О государственной РАГС» и разработка подзаконных актов, межведомственных соглашений.
- ✓ Присвоение личного идентификационного номера при регистрации рождений, вносимый в электронную базу данных и идентифицирующего человека при регистрации всех жизненных событий.
- ✓ Рассмотрение возможности регистрации рождения органом ЗАГС непосредственно в здании медицинского учреждения, где родился ребёнок.
- ✓ В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность родителей в момент государственной регистрации рождения, заполнение сведений о родителях согласно свидетельству о заключении брака либо актовой записи о заключении брака, с внесением соответствующей отметки в запись акта о рождении
- ✓ Согласно рекомендациям Комитета ООН по правам ребёнка Республике Таджикистан (2010), проведение регистрация рождения на бесплатной основе. Плата

не должна взиматься за выдачу бланков, заполнение заявления и оказание других услуг.

✓ И другие

По использованию позитивного опыта других стран, предложены нижеследующие нормы для внесения в Закон РТ «О РАГС» и соответствующие инструкции:

- ✓ Запрещается истребование документов и информации, не предусмотренных Законом РТ «О РАГС» и Инструкцией проведения государственной регистрации актов гражданского состояния, внесения изменений в актовые записи гражданских состояний, их возобновления и аннулирования;
- ✓ Органы государственной регистрации актов гражданского состояния не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов государственной регистрации актов гражданского состояния, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций.
- ✓ Установить, что причины отказа в регистрации акта гражданского состояния предъявляются заявителю (его представителю) во всех случаях в письменной форме
- ✓ Расширить список мест регистрации рождений, включая место нахождения медицинского учреждения, где проходили роды ребенка. Предусмотреть право органов ЗАГС проводить регистрацию рождений в отдаленных кишлаках и селах посредством выезда в данные места с этой целью.
- ✓ Включить в число лиц, имеющих право заявить о рождении, семейных врачей и медицинских сестер, установивших факт рождения ребенка в результате обходов и посещений домохозяйств и не обязательно присутствовавших при родах
- ✓ Внести изменение в Закон, согласно которому, по желанию матери, сведения об отце ребенка могут не вноситься в запись акта о рождении ребёнка
- ✓ Рассмотреть целесообразность требования иностранцу в обязательном порядке представить подтверждающий документ о его проживании на территории Республики Таджикистан в течение не менее одного последнего года и заключения брачного договора
- ✓ Дополнить Закон положением о том, что орган записи актов гражданского состояния обязан ознакомить лица, подавшие заявление о регистрации брака, с их правами и обязанностями как будущих супругов и родителей и предупредить об ответственности за сокрытие обстоятельств, препятствующих регистрации брака
- ✓ Предусмотреть наличие в деятельности органов ЗАГС Инструкции «О порядке государственной регистрации актов гражданского состояния в Республике Таджикистан», которая будет утверждаться Министерством юстиции
- ✓ Разработать стандарты качества услуг по регистрации актов гражданского состояния
- ✓ Разработать Инструкцию о порядке регистрации консулом актов гражданского состояния, принимаемую Министерством юстиции Республики Таджикистан совместно с Министерством иностранных дел Республики Таджикистан
- ✓ Представлен и ряд других рекомендаций.⁶

Целый ряд рекомендаций был направлен на создание государственных информационных систем в Республике Таджикистан:

- ✓ Рассмотрение возможности введения в Республике Таджикистан регламентирования предоставления государственных услуг в электронной форме на уровне закона посредством принятия Закона о государственных услугах
- ✓ Рассмотрение возможности детального регламентирования в Республике Таджикистан вопросов создания, функционирования и развития государственных

⁶ Из материалов круглого стола по обсуждению необходимости реформы законодательства системы регистрации актов гражданского состояния РТ, презентации консультанта Томаса Барановас. 22 июня 2018 г.

информационных систем, на уровне закона и/или подзаконного акта (постановления Правительства)

- ✓ Рассмотрение возможности поручения функций рабочего органа Совета по информационно-коммуникационным технологиям при Президенте Республики Таджикистан постоянно действующему органу центрального управления, с наделением его соответствующими полномочиями по способствованию в создании государственных информационных систем
- ✓ Разработка и принятие Положения о государственной информационной системе ЗАГС
- ✓ Внесение в Закон РТ «О РАГС» положения о государственной информационной системе записей актов гражданского состояния (в том числе, предусмотреть дату ввода в действие данной информационной системы)
- ✓ По примеру Российской Федерации, рассмотрение возможности разработки специального нормативного акта, регламентирующего оцифровку архивных записей - Правила перевода в электронную форму книг государственной регистрации актов гражданского состояния
- ✓ Разработка и принятие Положения о государственной информационной системе ЗАГС
- ✓ Внесение в Закон РТ «О РАГС» положения о государственной информационной системе записей актов гражданского состояния (в том числе, предусмотреть дату ввода в действие данной информационной системы)
- ✓ Рассмотрение возможности разработки специального нормативного акта, регламентирующего оцифровку архивных записей - Правила перевода в электронную форму книг государственной регистрации актов гражданского состояния

Рабочей группой Министерства юстиции РТ совместно с экспертами проекта ПРООН разработаны предложения по совершенствованию законодательства:

- ✓ Проект изменений и дополнений в Закон «О государственной регистрации актов гражданского состояния» (2016 г.)
- ✓ Проект изменений в Семейный кодекс (2016 г.)
- ✓ Проект дополнений в Кодекс об административных правонарушениях (2016 г.)
- ✓ Проект изменений в Закон «Об органах самоуправления поселков и сёл» (2016 г.)
- ✓ Проект Инструкции о порядке регистрации актов гражданского состояния (2016 г.)
- ✓ Проект Инструкции о порядке регистрации актов гражданского состояния консульскими учреждениями (2017 г.)
- ✓ Проект Положения «О государственном реестре актов гражданского состояния Республики Таджикистан» (2017 г.)

Со слов участников полу структурированного интервью принятие поправок к Закону РТ «О государственной регистрации актов гражданского состояния», а также других предлагаемых изменений в законодательстве ожидается осенью 2018 года.

В 2018 году активная работа в рамках проекта ПРООН продолжается и планируется оказать содействие Министерству юстиции в разработке нижеследующих актов:

- ✓ Разработка поправок к Постановлению Правительства от 27 февраля 2010 года, №77 «Об утверждении формы бланков записей актов гражданского состояния», чтобы сделать регистрацию рождения бесплатной.
- ✓ Разработка проекта поправок к Положению о Министерстве юстиции Республики Таджикистан и к Положению об Управлении актов гражданского состояния Министерства юстиции Республики Таджикистан, связанных с внедрением Единой электронной системы регистрации актов гражданского состояния.

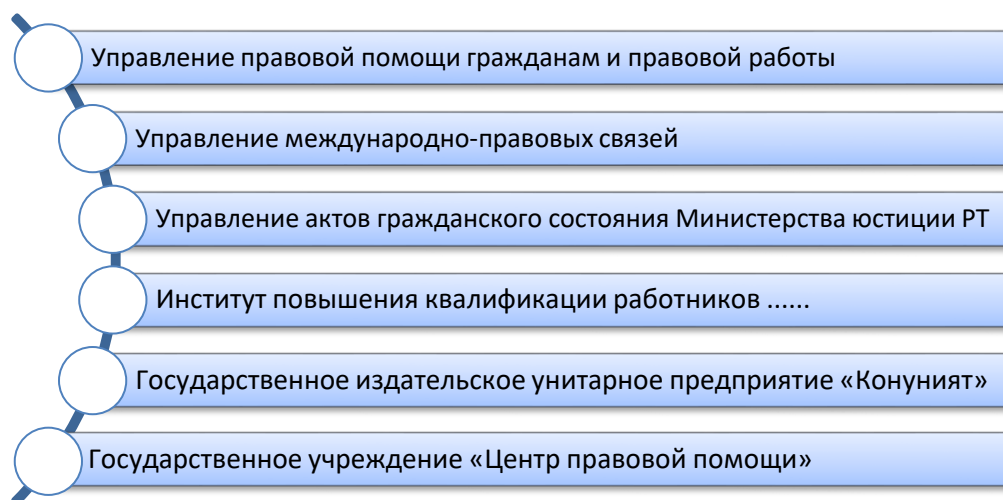
- ✓ Разработка проекта новой Стратегии по развитию органов ЗАГС Республики Таджикистан на 2020-2029 годы.

Согласно Положению о Министерстве юстиции РТ⁷ в перечень учреждений и предприятий системы Министерства юстиции входят еще три организации, которые призваны реализовать профильные задачи, но от эффективной деятельности которых зависит результативность работы Министерства юстиции по повышению уровня информированности населения в сфере регистрации актов гражданского состояния: Институт повышения квалификации работников правоохранительных органов, органов юстиции и юридических служб предприятий, учреждений и организаций, Государственное издательское унитарное предприятие «Конуният» и Государственное учреждение «Центр правовой помощи».

В рамках проекта Хельветас «Доступ к правосудию» при финансовой поддержке Швейцарского управления по развитию и сотрудничеству, при Министерстве Юстиции было создано Государственное учреждение «Центр правовой помощи» и ряд государственных юридических бюро в 18 районах республики. Государственные юридические бюро предоставляют бесплатную первичную правовую помощь населению.

Таким образом согласно подзаконным нормативным актам в качестве институциональных механизмов реализации Министерством юстиции функции по правовой пропаганде и повышению информированности населения в сфере РАГС выступают:

Рисунок 37. Институциональные механизмы реализации Министерством юстиции функции по правовой пропаганде в сфере РАГС



Управление правовой помощи гражданам и правовой работы осуществляет общее руководство и информационно-методическое обеспечение деятельности органов и учреждений юстиции, а также других государственных органов и ведомств по пропаганде правовых знаний и информированности населения.

Инструменты деятельности по пропаганде правовых знаний и информированности населения.

В качестве инструментов реализации целей и задач по повышению информированности населения, определенных законодательными и подзаконными актами в сфере услуг РАГС выступают концептуальные и программные документы:

⁷ С учетом дополнений Постановления Правительства РТ №704 от 28.11.15г.

- ✓ Программа правового обучения и воспитания граждан Республики Таджикистан на 2009-2019 годы⁸
- ✓ Программа развития органов записи актов гражданского состояния в РТ на 2014-2019 годы⁹
- ✓ Программа развития системы юстиции на 2015 -2020 годы¹⁰
- ✓ Ежегодные планы работ по реализации Программы развития органов записи актов гражданского состояния в РТ на 2014-2019 годы
- ✓ Концепция правовой политики РТ на 2018-2028 годы¹¹ и другие.

Основными целями **Программы правового обучения и воспитания граждан РТ на 2009-2019 гг.** являются повышение правовой грамотности, патриотизма, чувства ответственности, уважения к Конституции и к действующему законодательству РТ, пропаганде демократических ценностей, единству прав, свобод и обязанностей человека и гражданина, обеспечения политической активности населения РТ, которые отражаются в нижеследующем:

- целевое использование средств массовой информации и координация деятельности государственных органов, общественных организаций в процессе правового воспитания и обучения граждан;
- пропаганда правовых идей среди населения;
- привлечение всех категорий населения к правовому воспитанию и обучению с учетом возраста, специальности и других особенностей на базе долгосрочных планов правовых мероприятий;
- разработка и реализация новых форм правового обучения и воспитания граждан РТ.

Из Программы правового обучения и воспитания граждан РТ на 2009-2019 годы

Для реализации задач Программы предусмотрено:

- ✓ Проведение встреч с населением с целью обеспечения правовой информацией граждан со стороны структур юстиции и других министерств и ведомств на основе плана мероприятий, утвержденного местными органами государственной власти;
- ✓ Управлению правовой помощи гражданам и правовой работы Министерства юстиции РТ, а также Управлениям юстиции областей осуществить разработку методических инструкций, проведение семинаров, круглых столов, с участием работников органов юстиции и других структур, опубликование брошюр, плакатов и других средств правовой пропаганды;
- ✓ открытие отдельного сайта Министерства юстиции РТ в Интернете и размещения на сайте всех действующих нормативных правовых актов, с учетом внесенных изменений и дополнений, а также комментариев, разъяснений и другой правовой информации;
- ✓ Комитету по телевидению и радио при Правительстве РТ совместно с Министерством культуры РТ создать специальные программы на телевидении, радио и в других республиканских средствах массовой информации с обзорением действующих нормативных правовых актов.
- ✓ выделения эфирного времени по телевидению и радио под названием "Правовой клуб", организация выездных приемов граждан в поселковых и сельских джамоатах в соответствии планами работ;
- ✓ сотрудникам отделов ЗАГС, судьям, органам прокуратуры совместно с Управлением правовой помощи гражданам и правовой работы Министерства юстиции РТ и местными органами государственной власти осуществлять на постоянной основе проведение встреч и собеседований.
- ✓ в журналах, газетах и других республиканских средствах массовой информации на постоянной основе публиковать правовые материалы, обзор реализации действующих законодательных актов.

В 2014 году была принята Программа развития органов записи актов гражданского состояния в РТ на 2014-2019 годы, определяющая основные направления развития отрасли записи актов гражданского состояния в РТ, а также цели, задачи и пути реформы отрасли записи актов гражданского состояния в РТ на период до 2019 года. Один из ожидаемых результатов реализации программы - повышение уровня доступа населения к своевременным и качественным услугам отрасли.

⁸ Утверждена Постановлением Правительства РТ 29 апреля 2009 года №253

⁹ Утверждена Постановлением Правительства РТ от 3 января 2014 года, №21

¹⁰ Утверждена постановлением Правительства Республики Таджикистан от 28 февраля 2015 года, № 101

¹¹ Утверждена Указом Президента РТ от 6 февраля 2018 г., №1005

С учётом целей и задач развития отрасли в Программе предусмотрены такие основные направления реализации, как:

- a) исполнение возложенных на органы полномочий по записи актов гражданского состояния в соответствии с положениями действующего законодательства;
- b) внедрение современных коммуникационных и информационных технологий в отрасль ЗАГС;
- c) приведение состояния архивов отрасли ЗАГС в соответствие с современными требованиями.
- d) улучшение финансового обеспечения и совершенствование финансовой системы ЗАГС;
- e) совершенствование структуры, повышение кадрового потенциала и эффективности управления деятельностью отрасли;
- f) укрепление материально-технической базы отрасли ЗАГС и обеспечение отделов и отделений ЗАГС отдельными зданиями.

В программе среди других проблем деятельности органов ЗАГС, оказывающих отрицательное влияние на деятельность отрасли, выделена проблема низкого уровня правовых знаний населения и отдельных сотрудников отделов ЗАГС, делопроизводителей в джамоатах посёлков и сёл. С целью повышения осведомленности и уровня знаний населения в области услуг РАГС в плане мероприятий выделены меры по решению данной проблемы (подраздел 5)

Из Плана мероприятий Программы развития органов записи актов гражданского состояния в РТ на 2014-2019 гг.

5. Реализация государственной политики в области семейного права и повышение уровня правовой культуры населения в рамках прав, возложенных на органы ЗАГС

- 5.1. Путём использования новых форм и методов работы с населением, проведения разъяснительной работы, касающейся норм законодательства о браке и семье
- 5.2. Проведение в торжественной обстановке записи акта регистрации брака.
- 5.3. Проведение мероприятий по укреплению института семьи
- 5.4. Организация выездных мероприятий в сельской местности, трудовых коллективах и образовательных учреждениях с целью разъяснения населению норм законодательства, касающихся записи актов гражданского состояния
- 5.5. На сайте Управления АГС размещение информация о деятельности органов ЗАГС и каждодневных вопросов с которыми граждане сталкиваются при прямом обращении через онлайн.

В 2015 году была принята **Программа развития системы юстиции на 2015 -2020 годы**. В Программе акцентируется внимание на том, что основной целью реформы и структурного преобразования органов юстиции является организация системы эффективного управления обеспечения правовой политики государства путем размещения структуры и полномочий, осуществляемых структурными подразделениями Министерство юстиции. Эти действия направлены на обеспечение единого формата в решении проблем на этапе перехода к передовой практике управления.

Среди первоочередных задач выделены:

- ✓ совершенствование нормативной правовой базы, обеспечивающей эффективную деятельность органов юстиции;
- ✓ разработка проекта Закона РТ "Об органах юстиции";
- ✓ укрепление организационно-структурного обеспечения центрального аппарата органов юстиции и его структур путем увеличения штатных единиц;
- ✓ улучшение материально-технического обеспечения, в том числе электронизация всего делопроизводства органов юстиции;
- ✓ поощрение сотрудников с учётом значимости, сложности и нагрузки с использованием практики развитых государств для сотрудников подразделений, занятых правотворческой деятельностью;

- ✓ анализ системы деятельности государственных нотариусов, с целью дальнейшего создания частного нотариата;
- ✓ повышение уровня знаний и профессиональных навыков работников органов юстиции путем введения современной системы образования, подготовки и переподготовки работников, а также повышения квалификации в зарубежных странах.

В Программе выделен отдельный раздел «Деятельность по оказанию правовой помощи гражданам и правовая работа», в рамках которого рассматриваются основные проблемы и подходы к их решению в сфере РАГС. В частности предлагается с целью развития органов юстиции и улучшения направлений деятельности Управления правовой помощи гражданам и правовых работ преобразовать его в Главное управление правовой помощи гражданам и правовых работ и создание Управления по работе с государственным нотариатом, адвокатурой и правовом воспитании граждан и Управления по работе с органами записи актов гражданского состояния.

Среди прочих задач поставлена задача по повышению квалификации работников органов юстиции и юридических служб предприятий, учреждений и организаций на основе повышения потенциала и роли Института повышения квалификации Министерства юстиции РТ, включая совершенствование учебных программ.

Указом Президента РТ в 2018 году принята **Концепция правовой политики РТ на 2018-2028 годы**. В разделе «Правовая политика в области правового просвещения, правовой пропаганды и правовой помощи» отмечается, что *«Повышение уровня правовой культуры и сознания населения, правовое обучение и воспитание граждан считаются одним из важных направлений правовой политики РТ и выступают как деятельность государственных органов, учреждений, общественных и политических организаций, граждан по определению целей, задач, приоритетов, средств, форм правового воспитания.»*

Для повышения правового просвещения населения предусматривается:

- ✓ активизировать агитационно-пропагандистскую правовую работу на основе координации деятельности всех субъектов правовой агитации и пропаганды;
- ✓ обеспечить органы местного самоуправления поселков и сел, местных органов государственной власти, центральных исполнительных органов государственной власти, в частности правоохранительные органы, официальным информационно-правовым изданием;
- ✓ обеспечить широкий доступ населения к нормативным правовым актам со всеми их изменениями и дополнениями;
- ✓ создать единый национальный Интернет-сайт с размещением всех нормативных правовых актов Республики Таджикистан, имеющих общеобязательный характер;
- ✓ усовершенствовать механизм обработки обращений физических и юридических лиц, как важнейший элемент в повышении правового просвещения населения на основе внедрения новых достижений науки и техники, усилить общественный контроль.

Из Концепции правовой политики РТ на 2018-2028 годы

Одним из основных и ключевых элементов процесса повышения правовой культуры является правовая пропаганда. Правовая пропаганда – это целенаправленный и управляемый процесс, успешное осуществление которого требует мощного информационного обеспечения. Правовая пропаганда может стать эффективной и дать ожидаемый результат, если субъекты правовой пропаганды хорошо осведомлены о социально-правовых изменениях, происходящих в обществе. В повышении правового просвещения граждан и правовой пропаганды, особую роль играют средства массовой информации, и поэтому следует широко использовать их возможности.

Таким образом, проведенный правовой обзор полномочий Министерства юстиции РТ по распространению информации среди населения по РАГС демонстрирует наличие положений по компетенции министерства по проведению правовой пропаганды и работы по повышению уровня информированности населения по вопросам РАГС в подзаконных нормативных актах. В ключевых Положениях о деятельности структурных подразделений Министерства юстиции РТ выделены конкретные институциональные механизмы с распределением функций, направленных на реализацию задач по повышению уровня осведомленности населения.

В тоже время ощущается несовершенство организационных механизмов по реализации данного направления деятельности, связанных с пробелами в процедурах, регламентирующих взаимодействие всех участников организационной системы, контроля за выполнением возложенных на то или иное подразделение функций по информационно-разъяснительной работе. Не проводится анализ по оценке полноценного выполнения возложенных функций конкретными структурами по проведению информационной работы.

В качестве инструментов реализации задач министерства по информационно-разъяснительной работе были подготовлены и реализуются Программа правового обучения и воспитания граждан РТ на 2009-2019 годы, Программа развития органов записи актов гражданского состояния в РТ на 2014-2019 годы, Программа развития системы юстиции на 2015 -2020 годы и другие. Во всех перечисленных программных документах присутствуют вопросы важности проведения правовой пропаганды среди населения. Однако, за исключением Программы развития органов ЗАГС, в программах не конкретизированы проблемы и задачи по проведению разъяснительной работы по важности и своевременности регистрации АГС, повышения информированности населения по вопросам РАГС. Ощущается отсутствие налаженной системы мониторинга за реализацией и достижением ожидаемых результатов от данных программ. В результате фиксируется отсутствие полноценной системности и непрерывности информационно-разъяснительного процесса.

6.3. Оценка методологических подходов и меж секторального взаимодействия по проведению информационно-разъяснительной работы

Результаты исследования фиксируют значительные усилия министерства, органов РАГС, местных хукуматов и джамоатов по повышению информированности населения по услугам РАГС. Однако в силу целого ряда причин в осуществлении данной деятельности не чувствуется наличие четко налаженной системы, опирающейся на разработанные и распространенные среди ключевых субъектов этой деятельности единые методологические подходы с учетом потребностей различных групп населения, использованием современных технологий и результативности воздействия на население.

Скорее всего не случайно только 6,8% опрошенных респондентов среди источников информации по услугам РАГС назвали встречи и беседы, проводимые органами ЗАГСов, джамоатов и местных хукуматов. При этом на этот показатель особо не повлияли ни тип поселения, ни пол респондентов, ни регион и т.д.

Как правило, единые подходы чаще всего отмечаются в использовании преимущественно однообразных форм работы (встречи беседы и участие в телепередачах) и редко используемого распространения разнообразного информационного материала, полезного для пользователей и доступного по содержанию.

Результативность информационно-пропагандистской работы в-первую очередь зависит от используемых методов и учета особенностей различных групп населения. Очень важно использовать дифференцированный подход при планировании мероприятий и разработке информационных материалов с учетом интересов и потребностей для различных целевых групп (мужчины и женщины, молодые и взрослые, сельские и городские жители, уязвимые группы: малоимущие, домохозяйства с малолетними детьми, инвалидами, «брошенные семьи трудовых мигрантов» и др.).

Необходимо усилить работу на уровне групповой и индивидуальной работы с целевыми группами населения, особенно с женщинами, инвалидами и др.

Больше нужно работать с населением, использовать различные информационные подходы, т.к. традиционные методы (большие встречи и совещания) не дают должный эффект, нужно воздействовать целенаправленно на конкретные категории людей и группы, например, школьники, студенты, работающие люди, домохозяйки, и т.д. и к каждой категории подходить (доступаться) со специфическими действенными методами
Интервью с сотрудником Министерства юстиции, 23.06.18

Важную роль играет содержание передаваемой информации. Главное, чтобы информация была полезной, простой и легкоусвояемой. Необходимо стимулировать людей знать свои права и обязанности, сделать это современными методами. Конечно, большая часть просветительской работы должна ложиться на отделы/сектора ЗАГС, быть более прозрачной и доступной. И наверно, нужно будет учитывать специфику той или иной местности, т.к. методы, которые стопроцентно работают в городе Душанбе, может быть не дадут эффект, например, в Хатлоне...

Интервью с сотрудником Министерства юстиции, 24.06.18

На наш взгляд, в целях создания и развития эффективной информационной системы по повышению информированности населения о важности и своевременной регистрации актов гражданского состояния, в-первую очередь, необходимо усилить работу Управления правовой помощи гражданам и правовой работы Министерства юстиции РТ по выполнению возложенной на него функции – методическое обеспечение информационно-разъяснительной работы.

Согласно утвержденным Положениям и принятым программным документам между Управлением правовой помощи гражданам и правовой работы, УАГС Министерства юстиции РТ и областными органами юстиции, существует определенное разделение функций. Управление правовой помощи гражданам и правовой работы призвано разрабатывать и распространять методические руководства и инструкции по проведению данного вида деятельности, УАГС Министерства юстиции РТ и областные органы юстиции со своими структурными подразделениями и партнерами призваны разрабатывать и распространять информационные материалы, проводить различного рода мероприятия по повышению информированности населения.

Безусловно качественное методическое обеспечение информационной работы достаточно сложно осуществить силами Управления правовой помощи и пропаганды. Так как в управлении всего 8 человек, а вопросы пропаганды курирует один человек. Также сложно эффективно реализовать возложенную на Управление актов гражданского состояния Министерства РТ и его подразделения функцию по повышению информированности населения с учетом материально-технической базы и имеющихся возможностей.

Поэтому важная роль в этом процессе отводится Республиканскому координационно-методическому совету по правовому воспитанию граждан, возглавляемому Министром

юстиции РТ. Координация деятельности и объединение методологических подходов, финансовых, человеческих и других ресурсов различных государственных структур на постоянной основе, а не от случая к случаю, будет способствовать созданию системности в информационной работе по повышению уровня информированности населения по услугам РАГС и других направлениям. Одним из факторов, способных содействовать реализации данной задачи является активное подключение и развитие партнерства Республиканского совета с международными и местными общественными объединениями.

При планировании и проведении работы по повышению уровня информированности населения в сфере услуг ЗАГСов необходимо использовать результаты анализа итогов деятельности по регистрации актов гражданского состояния. Однако пока это используется крайне редко из-за дефицита методических руководств для УАГС и ЗАГСов. На практике получается, что анализом проблем и тенденций в сфере регистрации актов гражданского состояния занимается Управление правовой помощи и пропаганды, а планированием и проведением УАГС и районные/городские ЗАГСы.

При создании информационной системы особое внимание следует обратить на использование информационно-коммуникационных технологий в информационной работе. Тем более, что доступ к интернету все больше расширяется не только у городских жителей, но и у сельских. К сожалению, запланированное в мероприятиях Программы развития органов записи актов гражданского состояния в РТ на 2014-2019 годы создание сайта УАГС пока не реализовано. Созданный сайт Центра правовой помощи <http://www.salac.tj> до сих пор не функционирует.

Информационные ресурсы органов ЗАГС являются одними из самых востребованных, так как каждый гражданин и домохозяйство в течение жизни сталкивается с необходимостью обратиться к этим органам. Поэтому наличие сайта позволяет быстро и экономично донести до широкого круга пользователей информацию о деятельности и порядке предоставления государственных услуг ЗАГСами, официальную точку зрения должностных лиц органов ЗАГС по тем или иным вопросам. Наличие официальных сайтов органов РАГС в сети Интернет с размещением на них необходимой информации позволяет гражданину/ке в любое время ее получить, не зависимо от графика работы ЗАГС.

Сайты органов РАГС могут обеспечить выполнение следующих задач:

- ✓ информационная поддержка процессов реализации прав и законных интересов граждан,
- ✓ обеспечение прозрачности работы органов ЗАГС,
- ✓ своевременное доведение до граждан объективной и достоверной информации о деятельности и решениях органов РАГС РТ.

Как уже отмечалось, невозможно эффективно осуществлять информационно-разъяснительную работу без развития меж секторального взаимодействия. С учетом ограниченных ресурсов у всех структур, вовлеченных в процессы повышения уровня знаний и осведомленности населения целесообразно использовать созданные структуры на базе других министерств и ведомств, и общественных организаций по другим информационным направлениям. В частности, при районных/городских отделах по делам женщин и семьи функционируют Районные информационные консультативные центры. Расширить деятельность по информационной работе Центров правовой помощи, созданных в системе Министерства юстиции РТ.

6.4. Оценка кадрового потенциала Министерства юстиции РТ по повышению информированности населения

Потенциал Министерства юстиции РТ по повышению информированности населения в сфере услуг РАГС зависит прежде всего от уровня профессионализма в целом работников системы РАГС. В последние годы Правительством страны и Министерством юстиции проведена целенаправленная работа по обеспечению отрасли квалифицированными кадрами.

Важную роль в обеспечении отрасли высококвалифицированными кадрами призваны сыграть новые нормы об образовании и стажировке работников ЗАГСов, а также их руководителей в части стажа работы, внесенные в Закон РТ «О РАГС».

Из Закона о госрегистрации АГС. Статья 4¹. Деятельность в органах записи актов гражданского состояния (ЗРТ от 18.03.15 г., №1198)

1. На работу в органы записи актов гражданского состояния может быть принят **только гражданин РТ, имеющий высшее юридическое образование и** прошедший стажировку в течении шести месяцев, после аттестации аттестационной комиссии. Положение аттестационной комиссии Управления актов гражданского состояния Министерства юстиции РТ утверждается Правительством РТ. (ЗРТ от 18.03.15 г., №1198; (ЗРТ от 18.07.17 г., №1451)
2. На должность руководителя органа записи актов гражданского состояния назначается **только гражданин РТ, имеющий высшее юридическое образование и профессиональный стаж работы не менее трёх лет.** (ЗРТ от 18.03.15 г., №1198; (ЗРТ от 18.03.15 г., №1198)
3. Руководителя органа записи актов гражданского состояния в порядке, установленном настоящим Законом и другими нормативными правовыми актами РТ, назначает на должность и освобождает от должности руководитель уполномоченного органа. (ЗРТ от 18.03.15 г., №1198)

На 2018 год общая численность работников всех территориальных подразделений Управления актов гражданского состояния Министерства юстиции РТ составляет 509 человек, из которых 175 являются государственными служащими, 176 - техническими работниками, финансируемыми из средств государственного бюджета по договору, и 158 - техническими работниками, финансируемыми за счет оплаты дополнительных платных услуг.

В УАГС Министерства юстиции РТ общая численность работников составляет 33, из которых 12 государственных служащих, 10 технических работников, финансируемых из средств государственного бюджета по договору, и 11 технических работников, финансируемых за счет оплаты дополнительных платных услуг.

Анализ уровня образования показывает, что из 73 заведующих отделами и секторами ЗАГС 60 человек с высшим юридическим образованием, что составляет 82,2%. Среди государственных служащих только каждый третий с высшим юридическим образованием (из 97 человек 31 человек).

Одна из задач реализации Программы развития системы юстиции РТ на 2015 -2020 годы заключается в повышении уровня знаний и профессиональных навыков работников органов юстиции путем введения современной системы образования, подготовки и переподготовки работников, а также повышения квалификации в зарубежных странах.

На сегодняшний день повышение квалификации сотрудников органов РАГС осуществляется на базе двух институтов: Института повышения квалификации госслужащих (для госслужащих органов РАГС) и Института повышения квалификации работников правоохранительных органов, органов юстиции и юридических служб предприятий, учреждений и организаций.

В соответствии с Общими требованиями, предъявляемыми к профессиональной подготовке, переподготовке, повышению квалификации и практическому обучению работников в государственных организациях, профессиональная подготовка, переподготовка, повышение квалификации и практическое обучение работников государственных организаций проводится каждые 3 года, но не менее одного раза в 5 лет.¹²

Как показали результаты интервью требование о сроках прохождения сотрудниками РАГС курсов повышения квалификации согласно общим требованиям в основном соблюдаются. Однако анализ полученных данных о проведенных курсах повышения квалификации в 2017-2018 годах свидетельствует об отсутствии полноценной системы повышения квалификации сотрудников РАГС, обеспечивающей качественное выполнение функциональных обязанностей в соответствии в условиях реформы системы РАГС.

В 2017 году Институт повышения квалификации госслужащих провел два выездных трехдневных обучающих курса «Этикет официального общения» для гл. специалистов и специалистов ЗАГСов Хатлонской и Согдийской областей. С 17 по 19 апреля 2017 года в г.Курган-Тюбе прошли обучение 22 сотрудника, из них 15 – женщины. Девять слушателей были в возрасте до 35 лет, из них: 3 женщины.

С 5 по 7 июня 2017 года в г.Худжанд прошли обучение 19 госслужащих из числа сотрудников ЗАГСов Согдийской области, из них: 16 женщины. Число слушателей до 35 лет составило 6 человек, все женщины.

Тематика обучающего курса включала в себя такие темы, как:

- ✓ «Правовые основы государственной службы в РТ»
- ✓ «Кодекс поведения государственного служащего РТ»
- ✓ «Дипломатическая этика и правила официального визита»;
- ✓ «Послание Президента РТ, Лидера нации» Эмомали Рахмона Маджлиси Оли Республики Таджикистан (22.12.2016) »;
- ✓ «Сотрудничество государственных органов со структурами гражданского общества»;
- ✓ «Государственный служащий: методологические принципы и характеристики развития»;
- ✓ «Соблюдение требований законодательства об использовании таджикского языка в органах государственной власти» и др.

В Институте повышения квалификации работников правоохранительных органов, органов юстиции и юридических служб предприятий, учреждений и организаций курсы повышения квалификации для сотрудников ЗАГС проводятся дважды в год, в апреле и октябре.

В текущем году, 2018 году запланировано недельное обучение для 300 сотрудников органов РАГС, 20 групп по 15 человек по работе с электронной программой в рамках проекта «Эпос», часть которых уже проведена.

Анализ проведенных интервью с сотрудниками и областных, и районных/городских структур фиксирует потребность большинства специалистов отрасли в регулярных обучающих курсах и совершенствовании системы повышения квалификации. Судя по высказываниям сотрудников, среди проблем, требующих решения, являются редкое и

¹² Утверждены постановлением Правительства РТ от 29 октября 2017 года, № 458

нерегулярное проведение курсов, однообразие и не полнота тематики курсов в соответствии с потребностями выполнения функциональных обязанностей.

Очень мало обучающих занятий для сотрудников ЗАГС. Хотелось бы, чтобы были специальные занятия, на которых мы могли бы обмениваться опытом, разбирать нестандартные случаи в сфере РАГС.

Интервью с сотрудниками ЗАГСа, Душанбе, 12.06.18

Пока я не вижу полноценной системы повышения квалификации сотрудников. Но очень хотелось бы, чтобы она была. Мне самой приходится заниматься повышением уровня знаний и квалификации сотрудников.

Необходимо улучшить систему повышения квалификации сотрудников. Крайне важно проведение обучающих семинаров по правовым вопросам, по законодательным и нормативным актам в сфере ЗАГС, это Семейный кодекс и др. За последние 9 месяцев всего лишь один человек прошел обучение и то только по электронной системе.

Интервью с сотрудниками ЗАГСа, Душанбе, 11.06.18

Особенно остро стоит вопрос обучающих курсов для работников джамоатов, которые осуществляют регистрацию актов гражданского состояния. Специалисты в джамоатах должны знать и уметь решать все вопросы на местах, чтобы гражданин не обращался в ЗАГС за информацией или не ходил к ним несколько раз.

Интервью с сотрудниками ЗАГСа, Б. Гафуровский р-н, 12.06.18

При этом вопросы особенностей проведения информационно-разъяснительной работы с населением практически вообще отсутствуют в учебных программах.

Я сама, честно говоря, не знаю, как лучше организовать работу по повышению информированности населения. Было бы хорошо, если бы в ЗАГСах были специальные сотрудники, которые работали по повышению информированности населения отдельно или же обучали нас, как проводить информационную работу

Интервью с сотрудниками джамоата, Б. Гафуровский р-н, 08.06.18

6.5. Финансовые ресурсы для информационной работы с населением Министерства юстиции

Как показал обзор финансирования принятых программ в сфере регистрации актов гражданского состояния, развития органов юстиции и по проведению правовой пропаганды, ни одна из программ не имеет отдельного целевого финансирования из госбюджета. Для реализации программ, как правило, используются средства, ежегодно выделяемые из госбюджета на деятельность министерства, грантовые средства международных организаций и другие внебюджетные источники.

На фоне данной ситуации приходится констатировать об ограниченных финансовых ресурсах министерства для проведения информационно-разъяснительной работы с населением. Ограниченные финансовые ресурсы не позволяют регулярно и полномасштабно использовать наиболее эффективные формы информационной работы с населением. Особенно остро ощущается дефицит средств для необходимого объема тиражируемых информационных материалов.

В связи с ограниченными возможностями госбюджета по выделению средств на информационную работу в данной ситуации целесообразно обсудить возможность использования средств, поступаемых за оказание дополнительных платных услуг, установив ежегодно выделение определенного процента от общей суммы.

Следующим механизмом поиска дополнительных источников финансирования может стать улучшение координационной работы между всеми структурами, задействованными в пропагандистской работе, и объединение их финансовых ресурсов.

6.6.Рекомендации по совершенствованию механизмов потенциала Министерства юстиции по повышению информированности населения в сфере услуг РАГС.

С целью совершенствования нормативной базы Управлению правовой помощи гражданам и правовой работы Министерства юстиции РТ целесообразно провести дополнительный анализ нормативных документов в части распределения функциональных обязанностей сотрудников и в части процедур, регламентирующих взаимодействие всех структурных подразделений задействованных в информационно-разъяснительной работе.

В целях повышения результативности информационной работы акцентировать внимание на совершенствовании методологических подходов, включая усиление работы Управления правовой помощи гражданам и правовой работы Министерства юстиции РТ по выполнению возложенной на него функции – методическое обеспечение информационно-разъяснительной работы.

Для усиления роли Республиканского координационно-методического совета по правовому воспитанию граждан в деятельности по повышению информированности населения и объединения финансовых, человеческих и других ресурсов членов совета изучить вопрос целесообразности создания в структуре совета постояннодействующих рабочих групп из представителей участников совета, а также общественных объединений и международных организаций.

При разработке новых стратегий и программ по развитию органов РАГС и проведению правовой пропаганды предусмотреть в структуре отдельный подраздел по проведению информационно-разъяснительной работы с населением с рассмотрением проблем, выделением конкретных задач по их решению и основных направлений деятельности. Обратить внимание на необходимость проведения регулярного мониторинга и оценки по этому направлению и разработку конкретных индикаторов для измерения ожидаемых результатов от реализации данных программ.

С целью совершенствования методологических подходов к проведению информационной работы сделать акцент на разнообразии используемых методов работы, опираясь на дифференцированный подход при планировании мероприятий и разработке информационных материалов с учетом интересов и потребностей для различных целевых групп (мужчины и женщины, молодые и взрослые, сельские и городские жители, уязвимые группы: малоимущие, домохозяйства с малолетними детьми, инвалидами, «брошенные семьи трудовых мигрантов» и др.).

Активнее внедрять групповые и индивидуальные формы работы с целевыми группами населения, особенно с женщинами на основе использования принципа «равный-равному» и развития партнерства с неформальными лидерами и религиозными организациями.

Задействовать не использованные ресурсы по использованию информационно-коммуникационных технологий в информационной работе и ускорить создание сайтов УАГС и Центра правовой помощи.

В краткосрочный период проанализировать потенциал Института повышения квалификации работников правоохранительных органов, органов юстиции и юридических служб предприятий, учреждений и курсов на базе Института повышения квалификации госслужащих по повышению уровня профессионализма сотрудников системы РАГС, провести ревизию учебных программ обучающих курсов и по результатам разработать меры по созданию комплексной системы повышения квалификации, с выделением направления по проведению информационной работы с населением.

С учетом ограниченных ресурсов у всех структур, вовлеченных в процессы повышения уровня знаний и осведомленности населения целесообразно использовать уже созданные структуры на базе других министерств и ведомств, и общественных организаций по повышению информированности населения по вопросам РАГС.

В целях расширения финансовых ресурсов для информационной работы обсудить возможность использования средств за оказание дополнительных платных услуг, установив выделение определенного процента от общей суммы по этому направлению

7. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПЛАНИРОВАНИЮ И РЕАЛИЗАЦИИ ИНФОРМАЦИОННОЙ КАМПАНИИ ПО ПОВЫШЕНИЮ ОСВЕДОМЛЕННОСТИ О ВАЖНОСТИ РАГС И МОТИВАЦИИ НАСЕЛЕНИЯ К ПРОВЕДЕНИЮ СВОЕВРЕМЕННОЙ РЕГИСТРАЦИИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ

При выборе стратегий проведения информационной кампании по повышению осведомленности и мотивации населения по использованию услуг РАГС необходимо прежде всего опираться на потребности и возможности населения с учетом интересов различных групп населения с фокусом на уязвимые группы.

Для достижения большей эффективности планируемой кампании целесообразно использовать следующие подходы:

1. Использование дифференцированного подхода при планировании мероприятий и разработке информационных материалов с учетом интересов и потребностей для различных целевых групп (мужчины и женщины, молодые и взрослые, сельские и городские жители, уязвимые группы: малоимущие, домохозяйства с малолетними детьми, инвалидами, «брошенные семьи трудовых мигрантов» и др.).
2. Ориентация разрабатываемых стратегии и информационной кампании не только на распространение знаний и информации в сфере услуг РАГС, но и на воздействие на поведение населения в целом и целевых группах, в частности.
3. Более широкое использование культурно-приемлемого подхода на основе учета особенностей менталитета, традиций, взглядов населения и существующих стереотипов, использование образов и слов, близких и доступных для населения целевых регионов.
4. Использование различных языков общения в зависимости от проживающего населения в регионе.
5. Тесное взаимодействие и сотрудничество со всеми заинтересованными структурами: Министерством юстиции РТ, УАГС, областными и районными/городскими органами РАГС, местными хукуматами и джамоатами, неправительственными организациями, махаллинскими комитетами и партнерами из числа международных организаций.

С учетом полученных результатов исследования по уровню информированности населения и ключевым источникам информации в сфере услуг РАГС, включающим в себя сочетание различных видов, начиная от разговоров с друзьями, родственниками, электронных СМИ, интернета/социальные сети и, заканчивая информационными материалами и печатными СМИ, целесообразно при планировании и реализации информационной кампании использовать комплекс стратегий:

1. Медиа стратегию.
2. Сочетание различных медиа и каналов межличностного общения со специалистами в сфере РАГС.
3. Стратегию групповой работы с целевыми и уязвимыми группами.
4. Стратегию распространения доступных и полезных по содержанию информационных материалов.
5. Стратегию использования информационных технологий в партнерстве с мобильными операторами.

Медиа стратегия.

Как показала практика медиа стратегия является наиболее эффективной с точки зрения охвата населения, включая уязвимые группы. Однако важным условием эффективности использования медиа стратегии является выбор наиболее востребованных видов СМИ и предпочтений населения. Согласно результатам исследования среди различных видов СМИ наибольшей востребованностью пользуются электронные СМИ, телевидение. При этом необходимо учитывать, что, хотя вес республиканского телевидения значительно выше, каналы местного телевидения и радио также востребованы со стороны не малой части населения, особенно из сельской местности и дальних кишлаков.

При выборе телевизионных каналов для информационной кампании следует опираться на то, что по всем целевым районам/городам среди республиканских каналов наиболее высокий рейтинг зафиксирован: Точикистон (ТВТ), Сафина (ТВС), Чахоннамо, Бахористон. Из респондентов г.Бохтара большая группа привержена просмотрам передач «Хатлон» - около 18%.

В Б. Гафуровском районе, наряду с республиканскими каналами, значительная доля респондентов предпочитает местные каналы: ТВ Согд, СМ-1, ТРК Азия, Танин и 7 Ситора. (см. таблицу).

Предпочтения респондентов по телевизионным каналам по регионам (в %).

		Душанбе	Рудаки	Б. Гафуров	Бохтар
1.	Точикистон, ТВТ	49,5	60,2	45,3	64,6
2.	Сафина (ТВС)	42,8	63,6	15,0	54,6
3.	Российские каналы	49,5	15,7	18,2	41,3
4.	Чахоннамо	18,3	17,1	9,1	20,4
5.	Бахористон (ТВБ)	7,3	39,3	15,0	4,2
6.	Синамо	6,0	10,2	3,2	8,8
7.	ТВ Душанбе (Пойтахт)	8,0	2,4	0,6	
8.	СМТ	1,3	0,7		
9.	Хатлон		0,2		17,9
10.	СМ-1		0,2	30,9	
11.	ТРК Азия		0,2	22,6	
12.	Узбекские каналы	1,7	6,0	18,2	4,2
13.	ТВ Согд	0,2		32,1	

14	Танин			15,3	
15	7Ситора			8,2	

Использование радиоканалов и печатных изданий

Согласно полученной информации радиопередачи и печатные издания как источник информации в сфере услуг РАГС назвали не более 11%. Поэтому использование радиопередач и печатных изданий в информационной кампании, на наш взгляд, зависит от имеющихся ресурсов организаторов и от выбора территорий. С учетом особых условий по территориальной доступности жителей дальних кишлаков в этом сегменте целесообразно использовать местное радио. Тем более, что анализ показал большую востребованность данного источника для этой группы населения.

Предпочтения респондентов по радиостанциям в разрезе регионов (в %)

		Душанбе	Рудаки	Б. Гафуров	Бохтар
1.	Не слушают	36,3	35,7	60,0	56,3
2.	Нет радио	5,3	13,1	5,3	24,6
3.	Имруз	7,0	27,9		0,8
4.	Ватан	22,0	10,2	0,3	5,8
5.	Ховар	12,8	8,8		2,9
6.	Садои Душанбе	7,2	18,8	1,5	7,9
7.	Тоҷикистон	4,2	2,9	2,6	2,9
8.	Азия плюс	19,2	3,8	2,4	0,8
9.	АФМ	2,5	1,2	0,9	0,4
10	Садои Хучанд			5,9	
11	Тироз			16,8	
12	Шахри ман			3,8	
13	Замон			2,9	
14	Пайванд			2,9	
15	Садои Сугд			1,8	
16	Насими айём		10,2		

Среди республиканских каналов радио наиболее востребованы: Имруз, Ватан, Азия плюс, Садои Душанбе, Ховар и др. Свыше 10% респондентов из района Рудаки чаще всего слушают местную радиостанцию «Насими айём».

Опрошенные респонденты из Б. Гафуровского района предпочитают больше слушать местные радиостанции. Наибольшее число слушателей зафиксировано у радиопередач «Тироз», «Шахри ман», «Замон», «Пайванд» и др.

В перечень основных печатных изданий, чаще всего используемых нашими респондентами включает в себя: Оила, Азия плюс, Мухаббат ва оила, Чумхурият и Набзи Кургон-Теппа (в г.Бохтар) и др.

Стратегия сочетания различных медиа и каналов межличностного общения со специалистами в сфере РАГС.

Исследователи в различных странах установили, что люди с большей вероятностью меняют свои установки или поведение, если медиа кампании дополняются межличностным общением населения со специалистами в той или иной сфере. Хорошим примером межличностной поддержки информационной кампании является вовлечение специалистов

республиканских, областных и районных органов РАГС. Таким же примером может выступать и личное участие специалистов на телевизионных передачах. Этот принцип подчеркивает, что межличностное общение следует использовать в качестве поддержки медиа кампании.

С учетом ориентации значительной части наших респондентов на организацию специальных встреч населения по месту жительства с работниками органов РАГС различного уровня целесообразно медиа кампанию дополнить данным видом. Однако, несмотря на убеждающее воздействие межличностных отношений, информационные сообщения кампаний в масс-медиа по-прежнему остаются более эффективными как по охвату аудитории, так и по стоимости.

Стратегия групповой работы с целевыми и уязвимыми группами.

Использование данной стратегии очень важно для повышения информированности уязвимых групп населения, включая малоимущие домохозяйства, женщин с малолетними детьми, женщинами-инвалидами или ухаживающими за инвалидами, «брошенными женами трудовых мигрантов».

Эффективность данной стратегии может быть достигнута за счет использования принципа «равный-равному» на основе использования ресурсов неформальных встреч, а также широкого вовлечения в кампанию неформальных лидеров местных общин и религиозных лидеров. Данный вид стратегии позволит добиться большего охвата наиболее уязвимых групп женщин и результативности воздействия информационной кампании.

Наверное, телепередачи по вопросам ЗАГСов полезны, так как многие смотрят областное телевидение, слушают районное радио. Но мое мнение, что такие передачи (про государственные услуги), слушают те, кто понимает и разбирается в этих вопросах. Многие домохозяйки смотрят только сериалы и им ничего другое и неинтересно. Наверное, нужны дополнительные средства передачи информации. Может быть активные женщины местных общин должны проводить эту работу, с женщинами по домам.

Интервью с сотрудниками джамоатов, Б. Гафуровский р-н, 08.06.18

Стратегия распространения доступных и полезных по содержанию информационных материалов.

Информационные материалы, согласно результатам исследования, востребованы со стороны значительной части населения, особенно из сельской местности и дальних кишлаков. Другое дело, что основными критериями для разработки информационных материалов призваны стать:

- ✓ Полезность
- ✓ Лаконичность
- ✓ Доступность языка изложения
- ✓ Наглядность

Общим ключевым посланием для всех информационных материалов является акцент на важности своевременной регистрации актов гражданского состояния. По содержанию в разрезе различных видов РАГС ключевыми посланиями в информационных материалах целесообразно выделить:

- ✓ Установленные законодательством сроки РАГС.
- ✓ Приемные дни предоставления различных видов услуг.
- ✓ Перечень необходимых документов для РАГС по видам услуг.
- ✓ Суммы оплаты за тот или иной вид услуг.

Финансовое послание призвано обеспечить население информацией о том, какие услуги предоставляются бесплатно, за какие услуги предусмотрена оплата госпошлины (госпошлина берется не за все виды регистрации), какие суммы взимаются за бланки и т.д. Не маловажным вопросом данной стратегии являются виды и формы распространяемой информации. Основные высказанные предпочтения участников исследования, кроме массмедиа, о которых мы обсудили выше, преимущественно связаны с наружной рекламой 25% (щиты, стойки, световые табло, и.т.д) и плакаты (22%). Около 14% глав домохозяйств предпочли получать информацию в форме брошюр и буклетов и около 9% - в форме настольных и карманных календарей

Выбор сельских и городских жителей по соотношению различных форм получения информации принципиально не отличаются. Однако фиксируется большая ориентация сельских жителей, по сравнению с городскими, к видеороликам на телевидении (82,1%), информационным плакатам (27,9%) и аудио роликам на радио (20,1%). В свою очередь среди горожан выше доля респондентов заинтересованных получать информацию из наружной рекламы.

Определенные различия в предпочтениях зафиксированы между жителями городов Душанбе и Бохтара. Столичные респонденты в несколько раз больше предпочитают получать информацию об услугах ЗАГСов из наружной рекламы и аудиороликов на радио. Респонденты из г.Бохтара в большей степени, по сравнению с душанбинцами, ориентируются на специальные встречи, организованные ЗАГСом – свыше 54%.

В разрезе различных групп женщин наибольшая доля респондентов вообще ничего не знающих по услугам РАГС представлена среди женщин инвалидов или, ухаживающих за инвалидами, а также «брошенных жен трудовых мигрантов». Среди «брошенных жен трудовых мигрантов» этот показатель составляет 13%, а среди женщин-инвалидов – около 10%.

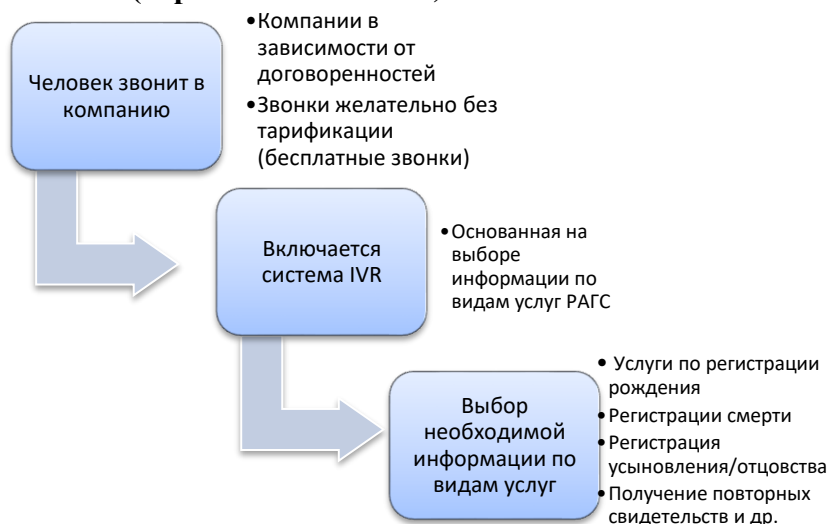
В то же время при планировании информационной кампании следует учесть меньшую настроенность женщин с малолетними детьми на публичные встречи с работниками ЗАГСов и хукуматов. Вызванную скорее всего их занятостью по уходу за детьми. При определении тиража для информационных материалов целесообразно исходить из общего количества домохозяйств выбранных населенных пунктов и джамоатов.

Стратегия использования информационных технологий в партнерстве с мобильными операторами.

Для эффективности проведения информационной кампании целесообразно активнее использовать информационные технологии. Согласно высказанным потребностям наших респондентов, практически каждый третий предпочел получать информацию об услугах РАГС через СМС. В то же время у СМС есть свои плюсы и минусы. Главный минус заключается в ограниченных возможностях текста СМС. В дополнение, как показали интервью с представителями мобильных операторов (Мегафон, Бабилон, ТСЕЛЛ), несмотря на имеющийся опыт сотрудничества некоторых операторов с госструктурами, с их стороны не наблюдается большой заинтересованности. Что обусловлено, с одной стороны, необходимостью наличия желания конкретного абонента получать СМС, а с другой стороны, перегруженностью сети операторов.

На наш взгляд, целесообразнее использовать рекомендацию одного из респондентов из числа мобильных компаний об использовании такого инструмента, как IVR. IVR- это справочная система на базе мобильного оператора на основе использования заранее записанных или синтезированных голосовых сообщений.

Схема действия IVR (справочная система)



Сильные стороны:

- ✓ Возможность регулярного использования
- ✓ Расширяет охват населения
- ✓ Увеличенный объем сообщаемой информации
- ✓ Обслуживает 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, без выходных и праздников
- ✓ Быстрый и удобный способ самостоятельно получить необходимую информацию по телефону
- ✓ Возможность получения повторной информации и др.

Слабые стороны

- ✓ Необходимо время для внедрения
- ✓ Пока не ясны объем расходов для создания.

Охват территорий проведения информационных кампаний

При выборе территорий для проведения информационной кампании следует ориентироваться на наиболее уязвимые домохозяйства и джамоаты. К числу наиболее уязвимых домохозяйств в отношении получения услуг РАГС выступают малоимущие домохозяйства, домохозяйства из дальних кишлаков, домохозяйства с инвалидами и «брошенные семьи трудовых мигрантов».

С точки зрения уровня информированности об услугах РАГС согласно самооценке граждан около 67% опрошенных домохозяйств знают только место получения услуги или вообще ничего не знают. Из 80 кластеров в 43 кластерах 70% и выше респондентов демонстрируют низкий уровень информированности или вообще ничего не знают. В связи с этим предлагаем в-первую очередь охватить информационной кампанией микрорайоны/джамоаты и кишлаки из этих кластеров (см. приложение 3).

8. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИНДИКАТОРАМ ДЛЯ ИЗМЕРЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ И ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОВЕДЕННОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ КАМПАНИИ ОО «ГЕНДЕР И РАЗВИТИЕ»

Учитывая, что процесс регистрации актов гражданского состояния зависит от целого комплекса факторов, включая территориальную и финансовую доступность, индикаторы

для измерения успешности информационной кампании должны быть реальными и достижимыми.

При проведении мониторинга и оценки необходимо использовать несколько типов индикаторов: индикаторы процесса, индикаторы результатов и индикаторы воздействия. (см. приложение 4). Индикаторы процесса помогут отследить реализацию запланированных компонентов информационной кампании.

Индикаторы результата направлены на измерение конкретных достижений проведенной информационной кампании. В данном случае в-первую очередь они связаны с повышением уровня осведомленности населения по услугам РАГС.

Предназначение Индикаторов воздействия заключается в оценке воздействия проведенной работы на изменение поведения населения и ситуации по регистрации АГС.

Выборка первичных единиц выборки (ПЕВ) по регионам и типам

№ кластера	Город/ Район	Часть /Джамоат	Микрорайон/махалля/ Кишлак	Тип кластера
1	Душанбе р.Сомони	4 из 44	Ул.Гагарина	городской
2	Душанбе р.Сомони	13 из 44	Ул.Охунбаева,Э.Шарипова, Гулистон,Темурмалик, Озод,Луначарского, Х.Хакимзода	городской
3	Душанбе р.Сомони	22 из 44	Захматабадская	городской
4	Душанбе р.Сомони	30 из 44	Ул.Сурхоб	городской
5	Душанбе р.Сомони	39 из 44	Ул.Пукин, Ш.Руставели	городской
6	Душанбе, р. Шохмансур	2 из 49	Ул. Каратегинская	городской
7	Душанбе, р. Шохмансур	10 из 49	Ул. Бехзод, Турсунзода	городской
8	Душанбе, р. Шохмансур	19 из 49	Ул. Нисор Мухаммад	городской
9	Душанбе, р. Шохмансур	27 из 49	Ул.Айни	городской
10	Душанбе, р. Шохмансур	35 из 49	Ул. У.Зокони ,ул. Мехрабад(за Ж/Д)	городской
11	Душанбе, р. Шохмансур	43 из 49	Ул.Мастонгулова, Шаумяна	городской
12	Душанбе, р. Фирдавси	3 из 62	21 мкр ул С.Шерози	городской
13	Душанбе, р. Фирдавси	10 из 62	22 мкр ул. Мушфики, Карабаева	городской
14	Душанбе, р. Фирдавси	18 из 62	Ул Дехоти	городской
15	Душанбе, р. Фирдавси	26 из 62	Ул. Борбад	городской
16	Душанбе, р. Фирдавси	34 из 62	46 мкр	городской
17	Душанбе, р. Фирдавси	41 из 62	Ул. Фирдавси (рест. Престиж)	городской
18	Душанбе, р. Фирдавси	49 из 62	64 мкр ул Фирдавси, Косимов	городской
19	Душанбе, р. Фирдавси	55 из 62	Ул. Джануби 63 мкр (Карабаева, Фирдавси)	городской
20	Душанбе, р. Сино	8 из 96	Ул. Космодемьянской (Иномов Вахобчон)	городской
21	Душанбе, р. Сино	16 из 96	Ул. А. Навои	городской
22	Душанбе, р. Сино	25 из 96	Ул. Дехи Боло, Аль Беруни	городской
23	Душанбе, р. Сино	34 из 96	82 мкр ул. Шамси	городской
24	Душанбе, р. Сино	42 из 96	Ул. Хаети нав	городской
25	Душанбе, р. Сино	51 из 96	84 мкр (ул гиссарская)	городской
26	Душанбе, р. Сино	60 из 96	Ул. Маяковского(Хукумат р.Сино, рест. Симин	городской

27	Душанбе, р. Сино	69 из 96	Ул. Н. Ганчави , Джаббор Расулов (Волна ,ГАИ)	городской
28	Душанбе, р. Сино	77 из 96	33 мкр 32 мкр	городской
29	Душанбе, р. Сино	86 из 96	Ул . Чоргут,Хучанди	городской
30	Душанбе, р. Сино	95 из 96	Гипрозем	городской
31	Бохтар	1 из 28	22, 23, 26 махалля	городской
32	Бохтар	4 из 28	6 махалля	городской
33	Бохтар	6 из 28	3 махалля	городской
34	Бохтар	8 из 28	6 махалля	городской
35	Бохтар	11 из 28	1 махалля	городской
36	Бохтар	13 из 28	4 махалля	городской
37	Бохтар	16 из 28	2 махалля	городской
38	Бохтар	18 из 28	9 махалля	городской
39	Бохтар	20 из 28	14,15 махалля	городской
40	Бохтар	23 из 28	8 махалля	городской
41	Бохтар	25 из 28	8 махалля	городской
42	Бохтар	28 из 28	12 махалля	городской
43	Рудаки	Чимтеппа	Сомон	сельский
44	Рудаки	Чимтеппа	Шайнак	сельский
45	Рудаки	Чимтеппа	Гульбуга	сельский
46	Рудаки	Гулистон	Шахристон	сельский
47	Рудаки	Гулистон	Халкаджор	сельский
48	Рудаки	Зайнобод	Жданов (Алибой)	сельский
49	Рудаки	Чорьяккарон	Испечак	сельский
50	Рудаки	Эсанбой	Богак	сельский
51	Рудаки	Эсанбой	Ишқобод	сельский
52	Рудаки	Чоргултеппа	Навбунед	сельский
53	Рудаки	Чоргултеппа	Куктош	сельский
54	Рудаки	Россия	Чилмехроб (Бешкаппа)	сельский
55	Рудаки	Россия	Сохибкорон	сельский
56	Рудаки	Рохаты	Рохаты	сельский
57	Рудаки	Рохаты	Дова	сельский
58	Рудаки	Султонобод	Гулизор	сельский
59	Рудаки	Сарикишты	Хазораи поен	сельский
60	Рудаки	Чортеппа	Чуибодом	сельский

61	Рудаки	Чортеппа	Ш-годо	сельский
62	Рудаки	Поселок	Сомониён	городской
63	Рудаки	Поселок	Турсунзода	городской
64	Б.Гафуровский	им. Х.Усмонов	Румон (Кызылкишлак)	сельский
65	Б.Гафуровский	Ёва	Осарык	сельский
66	Б.Гафуровский	Овчикалача	Калача	сельский
67	Б.Гафуровский	Овчикалача	Навруз (Янгимехнат)	сельский
68	Б.Гафуровский	Ёва	Учбок	сельский
69	Б.Гафуровский	Пахтакор (Д.Холматов)	Сумчак	сельский
70	Б.Гафуровский	Унчи	Унчи	сельский
71	Б.Гафуровский	Унчи	Даштак	сельский
72	Б.Гафуровский	Исмоил	Уяс	сельский
73	Б.Гафуровский	Исмоил	Янгикишлак	сельский
74	Б.Гафуровский	Пахтакор (Д.Холматов)	Куйбышев	сельский
75	Б.Гафуровский	Чашмасор (Уткансой)	Дунбулок	сельский
76	Б.Гафуровский	Хистеварз (Кистакуз)	Хистеварз (Кистакуз)	сельский
77	Б.Гафуровский	Хистеварз (Кистакуз)	Социализм	сельский
78	Б.Гафуровский	Исфисор	Исфисор	сельский
79	Б.Гафуровский	Исфисор	Янгиер	сельский
80	Б.Гафуровский	Поселок	Гафуров	городской

Информация о регистрации актов гражданского состояния в РТ по итогам 2017 года.

Область/регион	госрегистрация рождения			в том числе в рамках национальных традиций 2017 года	Матери одиночки при рождении ребенка	Регистрация мертворожденных		Сроки госрегистрации					
								(свыше 1 года)			Свыше 16 лет	Включая национальные традиции	В записи матери одиночки
	2016	2017	%			2016	2017	%	2017	2017			
Соغد	64851	62457	96,3	56426	1460	775	571	3918	4354	111,1	529	3635	635
Хатлон	93143	91985	98,7	48548	4134	649	635	27464	32417	118,0	3922	16101	4931
ГБАО	4622	4850	104,9	655	17	3	5	1161	1389	119,6	200	75	41
Душанбе	14915	15342	102,8	3926	807	178	167	8910	8984	100,8	310	1881	979
РРП	55722	54932	98,5	38421	2139	589	536	17796	21286	119,6	1167	13372	3491
РТ	233253	229566	98,4	147976	8557	2194	1914	59249	68430	115,4	6128	35064	10077

Область/регион	Госрегистрация брака			Число браков граждан РТ с иностранными гражданами		Госрегистрация браков по решению суда (невеста до 18 лет)		Кровнородственные браки	
	2016	2017	%	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Соغد	21214	22045	103,9	70	35	172	184	385	0
Хатлон	26500	29815	112,5	14	7	211	217	3	0
ГБАО	1969	1973	99,1	0	8	0	0	0	0
Душанбе	6738	7047	104,5	57	38	178	110	16	0

РРП	16042	17877	111,4	43	68	153	131	8	0
Итого, РТ	72463	78757	108,6	184	156	714	642	412	0

Область/регион	ГОСРЕГИСТРАЦИЯ РАСТОРЖЕНИЯ БРАКА														
	Всего			По решению суда		По заявлению сторон		По заявлению одного из супругов		Несовершеннолетние дети при расторжении брака		Расторжение брака с иностранными гражданами		Расторжение кровнородственного брака	
	2016	2017	%	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Согд	3667	4040	110,1	2234	2519	1408	1488	25	33	2497	2870	10	12	18	0
Хатлон	1688	1822	107,9	1194	1357	492	462	2	3	1273	1444	0	0	0	0
ГБАО	113	166	146,9	83	128	30	37	0	1	78	191	0	0	0	0
Душанбе	1285	1582	123,1	984	1273	289	292	12	17	1137	1653	1	1	0	0
РРП	2138	2490	116,4	1509	1818	618	661	11	11	1649	2304	3	0	0	0
Итого, РТ	8891	10100	113,5	6004	7095	2837	2940	50	65	6634	8462	14	13	18	0

Область/регион	ГОСРЕГИСТРАЦИЯ УСТАНОВЛЕНИЯ ОТЦОВСТВА									
	Всего			По заявлению сторон		По решению суда		По заявлению отца		
	2016	2017	%	2016	2017	2016	2017	2016	2017	
Согд	2588	2886	111,5	2468	2787	103	86	17	13	
Хатлон	15031	17695	117,7	14722	17295	233	307	76	93	

ГБАО	583	633	108,5	577	627	5	6	1	0
Душанбе	4185	4266	101,9	4082	4155	88	103	15	8
РРП	8148	10016	122,9	7904	9695	213	266	31	55
Итого, РТ	30535	35496	116,2	29753	34559	642	768	140	169

Область/регион	Госрегистрация усыновления		Изменение имени, фамилии и отчества		в том числе в рамках национальных традиций	Все записи		Дополнительные платные услуги (сомони)		Госбюджет (сомони)	
	2016	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Согд	276	298	9427	8235	6762	117235	115626	3488846,57	4528699,67	2277600	2937167,5
Хатлон	342	406	10762	10248	5610	186600	195911	3064768	4224814,06	1897173	2418039
ГБАО	27	14	553	545	234	10123	10596	7933	96967	208140	293540
Душанбе	108	114	3437	4173	1610	42333	44175	1420625	1465573,8	735129	1041000
РРП	200	232	5669	7166	2860	112877	121195	2493351	2042739,80	1254944,60	1858997
Р А Х Ш	0	0	0	0	0	0	0	132513	275162,21	19600	87500
Итого, РТ	953	1064	29848	30367	17076	469168	487503	10608036,6	12633956,55	6 393 587	8636243,50

Самооценка уровня знаний граждан в сфере регистрации актов гражданского состояния по кластерам.

№ кластера	Город/район	Часть/джамоат	Микрорайон/кишлак	Очень высокий уровень	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень	Ничего не знает
1	Душанбе р.Сомони	4 из 44	Ул.Гагарина	0,0%	0,0%	10,0%	90,0%	0,0%
2	Душанбе р.Сомони	13 из 44	Ул.Охунбаева, Э.Шарипова, Гулистон, Темурмалик, Озод, Луначарского, Х.Хакимова	5,0%	0,0%	20,0%	65,0%	10,0%
3	Душанбе р.Сомони	22 из 44	Захматабадская	10,0%	5,0%	15,0%	60,0%	10,0%
4	Душанбе р.Сомони	30 из 44	Ул.Сурхоб	0,0%	0,0%	20,0%	75,0%	5,0%
5	Душанбе р.Сомони	39 из 44	Ул.Пукин, Ш.Руставели	5,0%	5,0%	35,0%	55,0%	0,0%
6	Душанбе, р. Шохмансур	2 из 49	Ул. Каратегинская	0,0%	5,0%	25,0%	55,0%	15,0%
7	Душанбе, р. Шохмансур	10 из 49	Ул. Бехзод, Турсунзода	0,0%	5,0%	20,0%	75,0%	0,0%
8	Душанбе, р. Шохмансур	19 из 49	Ул. Нисор Мухаммад	5,0%	40,0%	20,0%	35,0%	0,0%
9	Душанбе, р. Шохмансур	27 из 49	Ул.Айни	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%
10	Душанбе, р. Шохмансур	35 из 49	Ул. У.Зокони, ул. Мехрабад(за Ж/Д)	0,0%	10,0%	40,0%	30,0%	20,0%
11	Душанбе, р. Шохмансур	43 из 49	Ул.Мастонгулова, Шаумяна	0,0%	5,0%	55,0%	25,0%	15,0%
12	Душанбе, р. Фирдавси	3 из 62	21 мкр ул С.Шерози	0,0%	0,0%	10,0%	85,0%	5,0%
13	Душанбе, р. Фирдавси	10 из 62	22 мкр ул. Мушфики, Карабаева	0,0%	25,0%	20,0%	55,0%	0,0%
14	Душанбе, р. Фирдавси	18 из 62	Ул Дехоти	0,0%	35,0%	0,0%	60,0%	5,0%
15	Душанбе, р. Фирдавси	26 из 62	Ул. Борбад	0,0%	5,0%	25,0%	65,0%	5,0%
16	Душанбе, р. Фирдавси	34 из 62	46 мкр	0,0%	0,0%	55,0%	45,0%	0,0%
17	Душанбе, р. Фирдавси	41 из 62	Ул. Фирдавси (рест. Престиж)	0,0%	20,0%	40,0%	40,0%	0,0%
18	Душанбе, р. Фирдавси	49 из 62	64 мкр ул Фирдавси, Косимов	0,0%	5,0%	15,0%	75,0%	5,0%
19	Душанбе, р. Фирдавси	55 из 62	Ул. Джануби 63 мкр (Карабаева, Фирдавси)	0,0%	10,0%	20,0%	55,0%	15,0%
20	Душанбе, р. Сино	8 из 96	Ул. Космодемьянской (Иномов Вахобчон)	30,0%	15,0%	5,0%	50,0%	0,0%
21	Душанбе, р. Сино	16 из 96	Ул. А. Навои	35,0%	0,0%	5,0%	60,0%	0,0%
22	Душанбе, р. Сино	25 из 96	Ул. Дехи Боло, Аль Беруни	10,0%	0,0%	60,0%	30,0%	0,0%

23	Душанбе, р. Сино	34 из 96	82 мкр ул. Шамси	20,0%	15,0%	30,0%	30,0%	5,0%
24	Душанбе, р. Сино	42 из 96	Ул. Хаети нав	30,0%	0,0%	10,0%	60,0%	0,0%
25	Душанбе, р. Сино	51 из 96	84 мкр (ул Гиссарская)	0,0%	5,0%	0,0%	95,0%	0,0%
26	Душанбе, р. Сино	60 из 96	Ул. Маяковского(Хукумат р.Сино, рест. Симин	0,0%	5,0%	5,0%	85,0%	5,0%
27	Душанбе, р. Сино	69 из 96	Ул. Н. Ганчави , Джаббор Расулов (Волна ,ГАИ)	0,0%	10,0%	5,0%	85,0%	0,0%
28	Душанбе, р. Сино	77 из 96	33 мкр 32 мкр	10,0%	45,0%	45,0%	0,0%	0,0%
29	Душанбе, р. Сино	86 из 96	Ул . Чортут,Хучанди	0,0%	0,0%	40,0%	50,0%	10,0%
30	Душанбе, р. Сино	95 из 96	Гипрозем	30,0%	5,0%	10,0%	55,0%	0,0%
31	Бохтар	1 из 28	22, 23, 26 махалля	5,0%	25,0%	25,0%	40,0%	5,0%
32	Бохтар	4 из 28	6 махалля	0,0%	5,0%	30,0%	65,0%	0,0%
33	Бохтар	6 из 28	3 махалля	0,0%	25,0%	40,0%	35,0%	0,0%
34	Бохтар	8 из 28	6 махалля	0,0%	5,0%	25,0%	70,0%	0,0%
35	Бохтар	11 из 28	1 махалля	0,0%	5,0%	10,0%	80,0%	5,0%
36	Бохтар	13 из 28	4 махалля	0,0%	10,0%	0,0%	90,0%	0,0%
37	Бохтар	16 из 28	2 махалля	0,0%	5,0%	25,0%	70,0%	0,0%
38	Бохтар	18 из 28	9 махалля	30,0%	0,0%	15,0%	45,0%	10,0%
39	Бохтар	20 из 28	14,15 махалля	5,0%	0,0%	0,0%	95,0%	0,0%
40	Бохтар	23 из 28	8 махалля	5,0%	0,0%	0,0%	95,0%	0,0%
41	Бохтар	25 из 28	8 махалля	0,0%	5,0%	5,0%	90,0%	0,0%
42	Бохтар	28 из 28	12 махалля	5,0%	20,0%	20,0%	55,0%	0,0%
43	Рудаки	Чимтеппа	Сомон	0,0%	15,0%	20,0%	50,0%	15,0%
44	Рудаки	Чимтеппа	Шайнак	10,0%	20,0%	30,0%	40,0%	0,0%
45	Рудаки	Чимтеппа	Гульбута	0,0%	5,0%	75,0%	20,0%	0,0%
46	Рудаки	Гулистон	Шахристон	0,0%	0,0%	35,0%	65,0%	0,0%
47	Рудаки	Гулистон	Халкаджор	0,0%	5,0%	10,0%	85,0%	0,0%
48	Рудаки	Зайнобобод	Жданов (Алибой)	0,0%	5,0%	15,0%	80,0%	0,0%
49	Рудаки	Чорьяккарон	Испечак	0,0%	5,0%	40,0%	45,0%	10,0%
50	Рудаки	Эсанбой	Богак	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%

51	Рудаки	Эсанбой	Ишқобод	0,0%	0,0%	20,0%	65,0%	15,0%
52	Рудаки	Чоргултеппа	Навбунед	0,0%	0,0%	0,0%	95,0%	5,0%
53	Рудаки	Чоргултеппа	Куктош	0,0%	0,0%	10,0%	85,0%	5,0%
54	Рудаки	Россия	Чилмехроб (Бешкаппа)	0,0%	0,0%	30,0%	70,0%	0,0%
55	Рудаки	Россия	Сохибкорон	0,0%	0,0%	10,0%	90,0%	0,0%
56	Рудаки	Рохаты	Рохаты	0,0%	10,0%	15,0%	75,0%	0,0%
57	Рудаки	Рохаты	Дова	0,0%	0,0%	5,0%	95,0%	0,0%
58	Рудаки	Султонобод	Гулизор	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%
59	Рудаки	Сарикишты	Хазораи поен	0,0%	5,0%	35,0%	50,0%	10,0%
60	Рудаки	Чортеппа	Чуибодом	0,0%	0,0%	30,0%	65,0%	5,0%
61	Рудаки	Чортеппа	Ш-годо	0,0%	0,0%	5,0%	95,0%	0,0%
62	Рудаки	Поселок	Сомониён	0,0%	0,0%	55,0%	45,0%	0,0%
63	Рудаки	Поселок	Турсунзода	5,0%	20,0%	40,0%	35,0%	0,0%
64	Б.Гафуровский	им. Х.Усмонов	Румон (Кызылкишлак)	5,0%	50,0%	20,0%	25,0%	0,0%
65	Б.Гафуровский	Ёва	Осарык	0,0%	40,0%	0,0%	60,0%	0,0%
66	Б.Гафуровский	Овчикалача	Калача	0,0%	25,0%	10,0%	55,0%	10,0%
67	Б.Гафуровский	Овчикалача	Навруз (Янгимехнат)	0,0%	20,0%	10,0%	70,0%	0,0%
68	Б.Гафуровский	Ёва	Учбок	0,0%	10,0%	20,0%	60,0%	10,0%
69	Б.Гафуровский	Пахтакор (Д.Холматов)	Сумчак	0,0%	5,0%	20,0%	75,0%	0,0%
70	Б.Гафуровский	Унчи	Унчи	0,0%	20,0%	0,0%	70,0%	10,0%
71	Б.Гафуровский	Унчи	Даштак	0,0%	65,0%	10,0%	25,0%	0,0%
72	Б.Гафуровский	Исмоил	Уяс	0,0%	20,0%	15,0%	60,0%	5,0%
73	Б.Гафуровский	Исмоил	Янгикишлак	0,0%	40,0%	5,0%	50,0%	5,0%
74	Б.Гафуровский	Пахтакор (Д.Холматов)	Куйбышев	0,0%	20,0%	15,0%	65,0%	0,0%
75	Б.Гафуровский	Чашмасор (Уткансой)	Дунбулок	0,0%	20,0%	5,0%	65,0%	10,0%
76	Б.Гафуровский	Хистеварз (Кистакуз)	Хистеварз (Кистакуз)	0,0%	20,0%	0,0%	80,0%	0,0%

77	Б.Гафуровский	Хистеварз (Кистакуз)	Социализм	0,0%	5,0%	5,0%	90,0%	0,0%
78	Б.Гафуровский	Исфисор	Исфисор	0,0%	25,0%	40,0%	35,0%	0,0%
79	Б.Гафуровский	Исфисор	Янгиер	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
80	Б.Гафуровский	Поселок	Гафуров	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
				3,3%	11,3%	19,1%	63,0%	3,3%

ПРИЛОЖЕНИЕ 4.

Индикаторы для измерения результативности и эффективности проведенной информационной кампании ОО «Гендер и развитие»

	Тип индикатора	Единица измерения	Источник	Методика расчета	Планируемый/Базовый показатель
	ИНДИКАТОРЫ ПРОЦЕССА (СОГЛАСНО ПЛАНУ КАМПАНИИ)				
1	Количество экземпляров распространенных информационных материалов по услугам РАГС	Экземпляры	Отчеты по кампании		
2	Количество установленной наружной рекламы разных видов по услугам РАГС	Единица	Отчеты по кампании		
3	Количество проведенных тематических телепередач по республиканскому/областному и местному телевидению	Единица	Отчеты по кампании		
4	Количество проведенных тематических радиопередач по республиканскому/областному и местному радио	Единица	Отчеты по кампании		
5	Количество подготовленных тематических видео и радио роликов	Единица	Отчеты по кампании		
6	Количество охваченного населения тематическими телепередачами	Человек	Отчеты по кампании		
7	Количество охваченного населения тематическими радиопередачами	Человек	Отчеты по кампании		
8	Количество информационных мероприятий (встречи, семинары и др) по месту жительства населения (джамоаты, микрорайоны и др)	Единица	Отчеты по кампании		
9	Количество населения, охваченного информационными мероприятиями (встречи, семинары и др.) по месту жительства, из них: женщин и мужчин	Человек	Отчеты по кампании		
10	Количество женщин-лидеров, подготовленных для индивидуальной и групповой работы с уязвимыми группами женщин	Человек	Отчеты по кампании		

11	Количество женщин из уязвимых групп, охваченных информационной кампанией	Человек	Отчеты по кампании		
ИНДИКАТОРЫ РЕЗУЛЬТАТА					
12	Процент респондентов, владеющих информацией по срокам своевременной регистрации рождения , перечню документов, графику приема и по размерам оплаты до обращения в органы РАГС	Процент	По результатам повторного опроса домохозяйств	Наличие в анкете вопроса и расчет % от общего числа ответивших	По срокам – 77,8% По перечню документов – 67,1% По графику приема – 21,1% По размерам оплаты – 14,4%
13	Процент респондентов, владеющих информацией по срокам своевременной регистрации смерти , перечню документов, графику приема и по размерам оплаты до обращения в органы РАГС	Процент	По результатам повторного опроса домохозяйств	Наличие в анкете вопроса и расчет % от общего числа ответивших	По срокам – 35,2% По перечню документов – 48,0% По графику приема – 18,4% По размерам оплаты – 3,2%
14	Процент респондентов, владеющих информацией по перечню документов для получения повторных свидетельств , графику приема и по размерам оплаты до обращения в органы РАГС	Процент	По результатам повторного опроса домохозяйств	Наличие в анкете вопроса и расчет % от общего числа ответивших	По перечню документов – 51,2% По графику приема – 14,0% По размерам оплаты – 5,4%
15	Соотношение респондентов по уровню информированности по вопросам регистрации актов гражданского состояния в целом до обращения в органы РАГС	Процент	По результатам повторного опроса домохозяйств	На основе шкалы, используемой при опросе домохозяйств. ¹³	1. Очень высокий уровень – 3,3% 2. Высокий уровень – 11,3% 3. Средний уровень – 19,1% 4. Низкий уровень – 63% 5. Ничего не знает – 3,3%

13

1. Очень высокий уровень	Я знаю, в какие сроки необходимо обратиться, где можно получить, в какие дни прием граждан, какие необходимо документы представить, сумму госпошлины
2. Высокий уровень	Я знаю, где можно получить, в какие дни прием, какие необходимо документы представить
3. Средний уровень	Я знаю, где можно получить и в какие дни прием, сумму госпошлины
4. Низкий уровень	Я знаю, где можно получить
5. Ничего не знает	Я вообще ничего не знаю

16	Соотношение женщин - респондентов из уязвимых групп по уровню информированности по вопросам регистрации актов гражданского состояния в целом до обращения в органы РАГС	Процент	По результатам повторного опроса домохозяйств	На основе шкалы, используемой при опросе домохозяйств	1. Очень высокий уровень – 1,8% 2. Высокий уровень – 6,9% 3. Средний уровень – 14,6% 4. Низкий уровень – 72,1% 5. Ничего не знает -4,6%
17	Процент респондентов, указавших среди источников получения информации по вопросам РАГС информационные материалы, распространяемые общественными объединениями	Процент	По результатам повторного опроса домохозяйств	Наличие в анкете вопроса и расчет % от общего числа ответивших	Отдельно не был выделен показатель
18	Процент респондентов, указавших среди источников получения информации по вопросам РАГС встречи, семинары, проводимые общественными объединениями	Процент	По результатам повторного опроса домохозяйств	Наличие в анкете вопроса и расчет % от общего числа ответивших	3,8%
19	Процент женщин - респондентов из уязвимых групп, указавших среди источников получения информации по вопросам РАГС информационные материалы, распространяемые общественными объединениями	Процент	По результатам повторного опроса домохозяйств	Наличие в анкете вопроса и расчет % от общего числа ответивших	Отдельно не был выделен показатель
20	Процент женщин - респондентов из уязвимых групп, указавших среди источников получения информации по вопросам РАГС встречи, семинары, проводимые общественными объединениями	Процент	По результатам повторного опроса домохозяйств	Наличие в анкете вопроса и расчет % от общего числа ответивших	2,3%
ИНДИКАТОРЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ					
21	Процент детей в возрасте до 1 года, до 3 лет и до 5 лет, имеющих свидетельство о рождении	Процент	По результатам повторного опроса домохозяйств	Наличие в анкете вопросов 1) о возрасте члена домохозяйства и 2) о наличии свидетельства о рождении	В целом до 5 лет – 89,3% (из них: 47,3% показали свидетельство, 42,7%- сказали есть свидетельство, но не показали. 1) До 1 года - 88% 2) От 1,1 до 3 лет – 91,2% 3) От 3,1 до 5 лет – 92,6%

22	Доля не зарегистрированных браков (никох) среди членов домохозяйств	Процент	По результатам повторного опроса Расчет % от общего числа респондентов, состоящих в зарегистрированном и не зарегистрированном браке	Наличие вопроса в анкете о семейном положении респондентов: 1. Женат/замужем (брак в ЗАГСе) 2. Разведен(а) 3. Вдова/вдовец 4. Живет отдельно, но не разведен(а) 5. Брак не зарегистрирован в ЗАГСе (никох) 6. Не замужем/не женат	6,1%
23	Процент актов регистрации рождения до 1 года за определенный промежуток времени (<i>в зависимости в какие сроки будет проводиться информационная кампания</i>)	Процент	По данным Управления АГС Министерства юстиции		
24	Процент несвоевременной регистрации рождения (после 1 года) за определенный промежуток времени	Процент	По данным Управления АГС Министерства юстиции		
25	Процент несвоевременной регистрации смерти (после 1 года) за определенный промежуток времени	Процент	По данным Управления АГС Министерства юстиции		