

**Отчет**  
**об итогах проведения мониторинга качества предоставления**  
**государственных и муниципальных услуг в Кабардино-Балкарской**  
**Республике в 2015 году**

Во исполнение протокола заседания подкомиссии по вопросам повышения качества оказания государственных услуг и мониторинга реализации поэтапных планов выполнения мероприятий, содержащих ежегодные индикаторы, обеспечивающие достижение целевых показателей, установленных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», при Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 29 января 2014 года № 5 приказом Министерства экономического развития Кабардино-Балкарской Республики от 27 мая 2015 г. № 40 «О проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Кабардино-Балкарской Республике» утверждены Программа проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Кабардино-Балкарской Республике, форма анкеты социологического опроса по исследованию общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг, в соответствии с которыми проведен опрос.

В процессе проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Кабардино-Балкарской Республике были проанализированы 27 государственных и муниципальных услуг, в том числе: 16 - территориальных органов федеральных органов государственной власти по Кабардино-Балкарской Республике, 7 – исполнительных органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики и 4 – органов местного самоуправления.

В опросе получателей государственных (муниципальных) услуг приняли участие 217 респондентов, по результатам которого:

уровень удовлетворенности граждан Кабардино-Балкарской Республики (далее - граждане) качеством предоставления государственных и муниципальных услуг составил 91 процент;

доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг 100 процентов;

доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме составляет 47 процентов;

среднее число обращений заявителей в органы государственной власти, органы местного самоуправления, учреждения, представляющие органы государственной власти (органы местного самоуправления) и другие организации для сбора, сдачи документов (запроса) и получения результата - до 2 обращений;

время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг – не более 15 минут.

Затраты заявителей в ходе получения государственной (муниципальной) услуги зависят от специфики исследуемых услуг и варьируют от 750 рублей (выдача дубликата лицензии) до 3,5 тыс. рублей (выдача паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащего электронный носитель информации (паспорта нового поколения)).

Время получения исследуемых государственных (муниципальных) услуг также различается в зависимости от специфики предоставляемых услуг и составляет от 1 дня (получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения) до 30 дней (выдача паспорта).

№	Наименование целевого показателя (индикатора)	Единица измерения	Значения целевых показателей (индикаторов)	
			план на текущий год	значение на конец отчетного года
1.	Уровень удовлетворенности граждан в Кабардино-Балкарской Республике качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг	%	90	91
2.	Среднее количество обращений заявителей в исполнительный орган государственной власти (орган местного самоуправления) Кабардино-Балкарской Республики для получения одной государственной (муниципальной) услуги	ед.	2	2
3.	Среднее время ожидания в очереди при обращении граждан в Кабардино-Балкарской Республике в исполнительный орган государственной власти (орган местного самоуправления) Кабардино-Балкарской Республики для получения государственных (муниципальных) услуг	мин.	15	15
4.	Доля населения Кабардино-Балкарской Республики, пользующегося преимуществами получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, от общей численности населения Кабардино-Балкарской	%	45	47

	Республики			
5.	Доля граждан в Кабардино-Балкарской Республике, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" по месту пребывания, в том числе в МФЦ	%	95	100
6.	Степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ	%	90	97,06