

Отчет
об итогах проведения мониторинга качества предоставления
государственных и муниципальных услуг в Кабардино-Балкарской
Республике в 2016 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 205 респондентов, по результатам которого:

уровень удовлетворенности граждан Кабардино-Балкарской Республики (далее - граждане) качеством предоставления государственных и муниципальных услуг составил 94 процента;

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 населения Кабардино-Балкарской Республики, пользующегося преимуществами получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, от общей численности населения Кабардино-Балкарской Республики составляет 50 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 200 рублей (регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.) до 3,5 тыс. рублей (выдача паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащего электронный носитель информации (паспорта нового поколения).

№	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	%	80	94
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 Республики	%	50	50
5.	Доля граждан в Кабардино-Балкарской Республике, имеющих доступ к получению	%	90	100

	государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ			
б.	Степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ	%	80	99,34