

Отчет
об итогах проведения мониторинга качества предоставления
государственных и муниципальных услуг в Кабардино-Балкарской
Республике в 2017 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 215 респондентов, по результатам которого:

уровень удовлетворенности граждан Кабардино-Балкарской Республики (далее - граждане) качеством предоставления государственных и муниципальных услуг составил 96,2 процента;

уровень удовлетворенности граждан качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ – 99,07 процентов;

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 67,7 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 | % | 85 | 96,2 |
| 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 | % | 60 | 67,7 |

| | | | | |
|----|---|---|----|-------|
| | 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 | % | 90 | 100 |
| 6. | Уровень удовлетворенности граждан качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ | % | 85 | 99,07 |