



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

П Р И К А З

27 мая 2015 года

г. Нальчик

№ 40

**О проведении мониторинга качества предоставления государственных
и муниципальных услуг в Кабардино-Балкарской Республике**

В соответствии с подпунктом 4.31 пункта 4 Положения о Министерстве экономического развития Кабардино-Балкарской Республики, утвержденного постановлением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 11 апреля 2013 г. № 110-ПП «О Министерстве экономического развития Кабардино-Балкарской Республики», п р и к а з ы в а ю:

1. Возложить обязанности по проведению мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Кабардино-Балкарской Республике на отдел электронных услуг.

2. Утвердить прилагаемые:

программу проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Кабардино-Балкарской Республике;

форму анкеты социологического опроса по исследованию общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг;

методику подведения итогов социологического опроса по исследованию общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг;

график проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Кабардино-Балкарской Республике.

3. Отделу электронных услуг ежегодно в срок до 20 декабря представлять отчет о проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Кабардино-Балкарской Республике.

4. Признать утратившим силу приказ Министерства экономического развития Кабардино-Балкарской Республики от 18 сентября 2013 года № 67 «О проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг в Кабардино-Балкарской Республике».

5. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

Б.Рахаев

Согласовано:

Руководитель департамента
электронных услуг и систем управления

М.Чочаева

Начальник отдела правового обеспечения

А.Гуртуев

Ознакомлен:

Начальник отдела электронных услуг

Р.Бауаев

« ___ » _____ 2015 г.

УТВЕРЖДЕНА
приказом Министерства
экономического развития
Кабардино-Балкарской Республики
от «27» мая 2015 г. № 40

ПРОГРАММА
проведения мониторинга качества предоставления государственных и
муниципальных услуг в Кабардино-Балкарской Республике

1. Общие положения

1.1. Настоящая Программа проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Кабардино-Балкарской Республике разработана в соответствии с методикой проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг, утвержденной протоколом 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.

1.2. Под мониторингом качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Кабардино-Балкарской Республике (далее - мониторинг) понимается сбор и анализ первичной информации о фактическом уровне качества предоставляемых государственных (муниципальных) услуг, его соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах предоставления соответствующих государственных (муниципальных) услуг.

Цель исследования – выявление, анализ и оценка степени достижения установленных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее – Указ № 601) целевых значений следующих показателей совершенствования системы государственного

управления в Российской Федерации, относящегося к качеству предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – показатели):

уровень удовлетворенности граждан Кабардино-Балкарской Республики качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг;

снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности.

1.3. Задачами мониторинга являются выявление:

выявление востребованности и динамики востребованности государственных и муниципальных услуг в целом и их отдельных видов;

выявление фактических значений и оценка достижения установленных Указом № 601, государственной программой Кабардино-Балкарской Республики «Информационное общество» на 2013 - 2018 годы, утвержденной Постановлением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 10 октября 2013 г. № 278-ПП, показателей и иных параметров качества предоставления гражданам государственных и муниципальных услуг, в том числе по каждой из наиболее общественно значимых государственных и муниципальных услуг (к таковым относятся услуги, полученные более чем 3 процентами респондентов, участвовавших в исследовании предшествующего года);

выявление проблем, с которыми граждане Кабардино-Балкарской Республики встречаются при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, и их значимости для получателей, в том числе по каждой из наиболее общественно значимых государственных и муниципальных услуг;

выявление проблем, с которыми сталкиваются представители бизнес-сообщества при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности;

выявление влияния исследуемых показателей, иных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг на уровень удовлетворенности граждан Кабардино-Балкарской Республики качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

сравнение уровня удовлетворенности граждан Кабардино-Балкарской Республики качеством предоставления государственных и муниципальных услуг с уровнем удовлетворенности качеством предоставления услуг в негосударственном секторе;

подготовка предложений по улучшению исследованных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, устранению выявленных проблем, необходимых для обеспечения достижения целевых значений показателей.

2. Методы исследования.

2.1. В качестве основного метода исследования применяется репрезентативный социологический опрос граждан Кабардино-Балкарской Республики, основные требования к проведению которого устанавливаются настоящей программой.

2.2. Для достижения цели могут быть использованы также другие методы исследования, в том числе контрольные закупки и фокус-группы.

3. Объект и предмет мониторинга

3.1. Объектом исследования являются государственные и муниципальные услуги, полученные гражданами Кабардино-Балкарской Республики в течение последних двух лет (год, в котором проводится исследование, и предшествующий календарный год).

В случае получения респондентом в последние два календарных года нескольких государственных (муниципальных) услуг непосредственным объектом опроса является та государственная или муниципальная услуга, о процедуре предоставления которой он более всего осведомлен.

3.2. Состав исследуемых государственных и муниципальных услуг формируется в результате предварительного опроса среди населения и выявления граждан, получивших государственные и муниципальные услуги в последние два календарных года.

В составе выявленных государственных и муниципальных услуг специально исследуются наиболее общественно значимые государственные и муниципальные услуги.

3.3. Предметом исследования являются:

значения показателей и иных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

оценка влияния удовлетворенности граждан Кабардино-Балкарской Республики качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, получаемых ими в электронном виде через Единый портал государственных услуг, на уровень общей удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

оценка влияния удовлетворенности граждан Кабардино-Балкарской Республики качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, получаемых ими через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, на уровень

общей удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

проблемы, возникающие у граждан Кабардино-Балкарской Республики при обращении за получением государственных и муниципальных услуг;

влияние показателей, иных параметров качества, проблем, возникающих у граждан Кабардино-Балкарской Республики при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, на удовлетворенность получателей государственных и муниципальных услуг.

3.4. Респондентами исследования являются граждане Кабардино-Балкарской Республики старше 18 лет, которые обращались в органы государственной власти или местного самоуправления за получением государственных или муниципальных услуг в последние два календарных года и на момент опроса получили конечный результат обращения (услуга предоставлена или получен отказ в ее предоставлении).

Респондентами по показателю «снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности» являются опрашиваемые граждане - представители бизнес-сообщества (предприниматели или представители предпринимателя, юридического лица), оценивающие качество предоставления полученной ими государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности.

4. Требования к организации и проведению исследования

4.1. В соответствии с утвержденными графиком проведения мониторинга осуществляется опрос граждан, являющихся получателями государственной или муниципальной услуг путем заполнения анкеты.

4.2. Опрос проводится ежеквартально. Продолжительность проведения опроса не должна превышать 20 календарных дней.

4.3. Опрос проводится среди граждан различных социально-демографических групп в возрасте 18 лет и старше - получателей государственных и муниципальных услуг.

4.4. В случае, если опрашиваемый гражданин не обращался за получением государственных или муниципальных услуг в последний календарных года или на момент опроса не получил конечный результат, то интервьюирование завершается и данный факт фиксируется интервьюером.

4.5. В случае, если респондент получал несколько государственных и (или) муниципальных услуг за указанный период времени, ему необходимо дать оценку качества предоставления той из них, о процедуре предоставления которой он более всего осведомлен.

4.3. Количество опрошенных получателей государственных и (или) муниципальных услуг должно составлять не менее 200 респондентов. Общая выборочная совокупность может быть увеличена при необходимости повышения точности исследования.

4.4. Опрос осуществляется методом индивидуального формализованного интервью респондента. При этом интервьюер зачитывает вопросы анкеты и самостоятельно фиксирует ответы респондентов. Количество опрашиваемых на одного интервьюера не должно превышать 20-25 человек.

4.5. В анкету могут вноситься изменения, направленные на конкретизацию и (или) дополнение ранее сформулированных вопросов и необходимые для обеспечения достижения целей и задач исследования.

5. Результаты проведения мониторинга

5.1. Данные, полученные в ходе мониторинга, формируются по следующим параметрам:

доля получателей государственных или муниципальных услуг, получивших конечный результат (услуга предоставлена или получен отказ в ее предоставлении) в последние два календарных года, от общего числа респондентов;

виды наиболее востребованных государственных и муниципальных услуг;

уровень удовлетворенности граждан Кабардино-Балкарской Республики качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг;

выявленные фактические значения и оценка достижения установленных значений показателей;

оценка респондентами, получавшими государственную и (или) муниципальную услугу ранее, динамики качества ее предоставления;

доля граждан Кабардино-Балкарской Республики, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, и уровень их удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

доля граждан Кабардино-Балкарской Республики, получивших государственную и (или) муниципальную услугу в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, и уровень их удовлетворенности качеством предоставления услуг через указанный центр;

результаты исследования иных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе по каждой из исследованных наиболее общественно значимых государственных услуг;

результаты выявления и оценка гражданами Кабардино-Балкарской Республики проблем получения государственных и муниципальных услуг, в том числе по каждой из исследуемых наиболее общественно значимых государственных услуг;

фактические значения и оценка гражданами Кабардино-Балкарской Республики достижения целевых значений показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

влияние и оценка влияния на уровень удовлетворенности граждан Кабардино-Балкарской Республики качеством предоставления государственных и муниципальных услуг исследованных показателей, иных параметров качества и проблем, возникающих при обращении за получением государственных и муниципальных услуг;

фактические значения уровня удовлетворенности граждан Кабардино-Балкарской Республики качеством предоставления услуг в негосударственном секторе и их сравнении с оценкой качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

динамика удовлетворенности граждан Кабардино-Балкарской Республики качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в сравнении с результатами исследований прошлых лет;

предложения по улучшению исследованных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, устранению выявленных проблем, необходимых для обеспечения достижения целевых значений показателей.

5.2. Отчет о проведении мониторинга формируется на базе данных, сформированных в соответствии с методикой подведения итогов социологического опроса по исследованию общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг в течение 15 календарных дней со дня окончания проведения исследования на бумажном носителе, а также в электронной форме в виде массива данных, позволяющего сравнивать результаты исследования по годам его проведения.

5.3. Полученные результаты ежегодно направляются в виде отчета и доклада в Министерство экономического развития Российской Федерации и хранятся на бумажном носителе, а также в электронной форме в виде массива данных, позволяющего сравнивать результаты исследования по годам его проведения:

по основным социально-демографическим характеристикам респондентов;

по виду получаемых государственных и муниципальных услуг (для услуг, полученных более чем 3 процентами респондентов);

по категориям получателей государственных и муниципальных услуг - граждане Кабардино-Балкарской Республики в целом, в том числе представители бизнес-сообщества (предприниматели и представители предпринимателей, юридических лиц);

по органам государственной власти (органам местного самоуправления), предоставляющим государственные и муниципальные услуги.

УТВЕРЖДЕНА
приказом Министерства
экономического развития
Кабардино-Балкарской Республики
от «27» мая 2015 г. № 40

ФОРМА
анкеты социологического опроса по исследованию общей
удовлетворенности граждан качеством государственных и
муниципальных услуг

Настоящее исследование проводится с целью оценки качества предоставления государственных услуг органами государственной власти и органами местного самоуправления в Кабардино-Балкарской Республике.

Сокращения, используемые в анкете: органы государственной власти (органы местного самоуправления) – ОГВ / органы местного самоуправления; учреждения, представляющие ОГВ (ОМСУ) – Учреждения; государственная услуга, предоставляемая ОГВ / ОМСУ - Услуга.

1. Муниципальный район (городской округ), в котором проводится опрос (укажите наименование).

- муниципальный район _____
- городской округ _____

2. Обращались ли Вы за получением государственной услуги в ОГВ / ОМСУ / Учреждении за последние 2 1. Да, в 201__ г.; 2. Нет года?

3. Отметьте в перечне Услуг Услугу, за которой Вы обращались в период, указанный Вами в пункте 2 и получили ее конечный результат (положительное решение или отказ):

1. Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.);
2. Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.);
3. Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации;
4. Получение заграничного паспорта;
5. Оформление (перерасчет) пенсии;
6. Регистрация (снятие с учета) автотранспортных средств и прицепов;
7. Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена);
8. Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ;
9. Подача налоговой декларации;
10. Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника

жилого помещения;

- 11. Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН;
- 12. Получение информации о положении на рынке труда;
- 13. Содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников;
- 14. Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка;
- 15. Регистрация по месту жительства (пребывания);
- 16. Постановка на учет в качестве безработного (получение пособия);
- 17. Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей;
- 18. Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП);
- 19. Информирование об административных правонарушениях;
- 20. Кадастровый учет недвижимого имущества;
- 21. Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок);
- 22. Получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости;
- 23. Получение технического паспорта здания;
- 24. Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;
- 25. Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП;
- 26. Получение разрешений на строительство;
- 27. Получение разрешений на ввод объектов в эксплуатацию.

4. Получали ли Вы данную Услугу в связи с предпринимательской деятельностью (Вашей, или представляемых Вами предпринимателей, предприятий, компаний любой формы собственности)?

1. Да; 2. Нет.

5. Каким был конечный результат рассмотрения Вашего обращения за Услугой? 1. Положительное решение; 2. Отказ.

6. Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной услуги?

1. Очень хорошо; 2. Скорее хорошо; 3. Скорее плохо;
 4. Очень плохо; 5. Затрудняюсь ответить.

7. Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной Услуги?

1. Очень хорошо; 2. Скорее хорошо; 3. Скорее плохо;
 4. Очень плохо; 5. Затрудняюсь ответить.

8. Пользовались ли Вы предварительной записью на прием для подачи запроса (документов) на предоставление Услуги?

1. Да; 2. Нет; 3. Не знал(-а) о такой возможности.

9. При Вашем посещении имелось ли специальное окно (кабинет) в ОГВ / ОМСУ / Учреждении, где обслуживались только заявители по предварительной записи?

1. Да; 2. Нет; 3. Затрудняюсь ответить.

10. Сколько раз всего Вам пришлось обращаться в ОГВ / ОМСУ / Учреждение и другие организации для сбора, сдачи документов (запроса) и получения результата указанной Вами Услуги? Укажите сколько _____ раз(а).

11. Устраивает ли Вас количество обращений, которое потребовалось сделать для сбора, сдачи запроса и получения результата Услуги?

1. Да; 2. Скорее да; 3. Скорее нет;
 4. Нет; 5. Затрудняюсь ответить.

12. Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение Услуги в полном объеме с первого раза?

1. Да;
 2. Нет, Сотрудник не принял документы, так как они были неправильно заполнены (ошибки);
 3. Нет, Сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов;
 4. Нет, Сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные;
 5. Нет, Не удалось подать документы в связи с большой очередью;
 6. Другая причина (укажите) _____

13. Если Вам потребовались дополнительные документы, официально неустановленные, то какие? Укажите название документа и ОГВ / ОМСУ / Учреждения, предоставляющего данный документ, а также стоимость и время, затраченное на получение данного документа.

1. Документ	2. ОГВ / ОМСУ / Учреждение	3. Стоимость, рублей	4. Время, дней
1.1.	2.1.	3.1.	4.1.
1.2.	2.2.	3.2.	4.2.
1.3.	2.3.	3.3.	4.3.

14. Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения Услуги?

1. Да; 2. Скорее да; 3. Скорее нет;
 4. Нет; 5. Затрудняюсь ответить.

15. Удовлетворены ли Вы вежливостью сотрудников, предоставляющих данную Услугу?

1. Да; 2. Скорее да; 3. Скорее нет;
 4. Нет; 5. Затрудняюсь ответить.

16. Удовлетворены ли Вы профессионализмом сотрудников, предоставляющих данную Услугу?

1. Да; 2. Скорее да; 3. Скорее нет;

4. Нет; 5. Затрудняюсь ответить.

17. Знаете ли Вы о существующем запрете органам государственной власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах государственной власти? 1. Да; 2. Нет.

18. Укажите время ожидания в очереди на подачу запросов (документов) _____ минут.

19. Укажите время ожидания в очереди на получение результата услуги _____ минут.

20. Каковы Ваши материальные затраты при получении данной Услуги?

1. Нет материальных затрат;

2. Официальный платеж (гос.пошлина) _____ рублей;

3. Неофициальный платеж (подарок) сотруднику ОГВ / ОМСУ / Учреждения _____ рублей;

21. Сколько времени Вы затратили на получение данной Услуги с момента подачи запроса (документов) до получения конечного результата: _____ дней.

22. Устраивает ли Вас срок предоставления данной Услуги?

1. Да; 2. Скорее да; 3. Скорее нет;

4. Нет; 5. Затрудняюсь ответить.

23. Что из перечисленного имеется в ОГВ / ОМСУ / Учреждении, где Вы получали данную услугу? (Отметьте все что имеется).

1. Пандусы для инвалидов; 2. Справочное бюро для информирования посетителей;

3. Консультант; 4. Организована «электронная очередь»;

5. Информационный стенд; 6. Копировальный аппарат для посетителей;

7. Инфомат; 8. Предоставляются услуги нотариуса;

9. Стулья (скамьи) для посетителей; 10. Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей;

11. Кондиционер; 12. Стол для работы с документами;

13. Гардероб; 14. Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей;

15. Туалеты; 16. Удобный стол для работы с документами;

17. Другое, *напишите* _____

24. Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в ОГВ / ОМСУ / Учреждении, где Вы получали данную услугу?

1. Да; 2. Скорее да; 3. Скорее нет;

4. Нет; 5. Затрудняюсь ответить.

25. Если у Вас был опыт получения данной Услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?

1. Улучшилось; 2. Скорее улучшилось;
 3. Осталось без изменений; 4. Скорее ухудшилось;
 5. Ухудшилось; 6. Затрудняюсь ответить;
 7. Не получал данную услугу ранее.

26. Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной Услуги?

1. Да, хорошо; 2. Приблизительно; 3. Нет.

27. Знаете ли Вы о возможностях получения Услуг в многофункциональных центрах предоставления Услуг (МФЦ), обращались ли Вы в МФЦ для получения данной Услуги?

1. Да, знаю; 2. Да, обращался (-ась); 3. Нет, не знаю.

28. Если обращались, удалось ли Вам получить в полном объеме данную Услугу в МФЦ?

1. Да, полностью;
 2. Да, частично, подал (-а) документы (запрос) на получение Услуги, а конечным результатом обратился (-ась) непосредственно в орган власти (Учреждение);
 3. Нет, данная Услуга не предоставлялась.

29. Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru), использовали ли Вы его для получения данной Услуги (получение информации, бланков и т.д.)? Есть ли у Вас личный кабинет?

1. Да, знаю, личного кабинета нет; 2. Да, знаю, личный кабинет есть;
 3. Да, для получения информации об Услуге; 4. Да, для записи на прием (электронная очередь);
 5. Да, для получения и распечатки форм (бланков) запроса, предоставляемых сведений, документов; 6. Да, для получения результата услуги;
 7. Да, для направления запроса на предоставление услуги; 8. Нет, не знаю.

30. Обращались ли Вы с жалобой в связи с низким качеством предоставления Услуги, оцените конечный результат ее рассмотрения?

1. Нет, не обращался (-ась); 2. Обращался (-ась), очень хорошо;
 3. Обращался (-ась), скорее хорошо; 4. Обращался (-ась), скорее плохо;
 5. Обращался (-ась), очень плохо.

31. Имеется ли у Вас опыт обращений (за последние 6 лет) с жалобой на качество предоставления иных Услуг? Если да, то куда именно обращались?

- 1 Да, непосредственно к 2. Да, к руководителю
сотруднику, к которому обращался структурного подразделения, в
в связи с получением данной которое обращался за
Услуги; получением данной услуги;
3. Да, к руководителю органа 4. Да, в вышестоящий орган;
(Учреждения), предоставляющего
данную Услугу;
5. Да, в суд; 6. Нет;
7. Другое, укажите _____

32. Если Вы обращались с жалобой, то, как Вы оцениваете конечный результат ее рассмотрения?

1. Очень хорошо; 2. Скорее хорошо; 3. Скорее плохо;
4. Очень плохо; 5. Затрудняюсь ответить.

33. С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами Услуги? Выберите несколько вариантов.

1. Требование избыточных документов, сведений;
2. Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении Услуги;
3. Ошибки в конечном результате предоставления Услуги;
4. Сложность заполнения официальных форм (бланков);
5. Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего
Услугу;
6. Большие очереди;
7. Хождение по многим кабинетам, учреждениям;
8. Дороговизна Услуг (пошлин, платежей);
9. Большие сроки получения услуги;
10. Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений,
порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.);
11. Отсутствие возможности получить консультацию в месте
предоставления Услуги;
12. Недостаточная компетентность, грубость сотрудников;
13. Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее
других»);
14. Плохие условия ведения приема посетителей;
15. Отсутствие возможности получения информации о стадии
рассмотрения запроса на предоставление Услуги;
16. Плохая территориальная доступность органа власти;
17. Другое _____

34. Что для Вас имеет наибольшее значение при получении указанной Вами услуги в будущем? Можно отметить не более 5 вариантов.

- 1. Сокращение срока предоставления Услуги;
- 2. Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей);
- 3. Улучшение условий ведения приема посетителей;
- 4. Сокращение числа требуемых документов;
- 5. Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения;
- 6. Уменьшение стоимости Услуги;
- 7. Упрощение заполнения запросов, официальных бланков;
- 8. Удобство графика работы учреждения;
- 9. Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм;
- 10. Вежливость и профессионализм сотрудников;
- 11. Улучшение территориальной доступности органа власти;
- 12. Получение информации о стадии рассмотрения обращения;
- 13. Другое _____

Вопросы о получении услуг негосударственного сектора экономики

35. Приходилось ли Вам в течение последних 2 лет получать следующие негосударственные услуги (положительное решение или отказ)? Если да, то какие?

- 1. Открытие счета в банке (получение банковской карты);
- 2. Получение кредита (получение потребительского, ипотечного, автокредита, кредита для бизнеса);
- 3. Оформление банковских вкладов и депозитов;
- 4. Получение полиса обязательного медицинского страхования;
- 5. Получение полиса ОСАГО (КАСКО);
- 6. Страхование строений, квартир, домашнего и иного имущества;
- 7. Получение выплат при наступлении страхового случая (ДТП и др.);
- 8. Отправка (получение) банковских (почтовых) переводов;
- 9. Установка стационарного телефона (смена телефонного тарифа);
- 10. Оформление SIM-карты (номера) для мобильного телефона;
- 11. Подключение интернета и кабельного (спутникового) телевидения;
- 12. Отправка (получение) почтовых отправлений (бандеролей, посылок, заказных писем) в негосударственных учреждениях;
- 13. Покупка (возврат) авиа- и железнодорожных билетов;
- 14. Аренда жилых помещений, автомобилей;
- 15. Техническое (сервисное) обслуживание и ремонт автомобиля;

16. Установка (ремонт) охранной сигнализации в доме, квартире, организации;

17. Другое _____;

18. Не получал услугу.

36. Как Вы оцениваете качество предоставления данной негосударственной услуги?

1. Очень хорошо; 2. Скорее хорошо; 3. Скорее плохо;

4. Очень плохо; 5. Затрудняюсь ответить.

37. Устраивают ли Вас следующие обстоятельства предоставления данной негосударственной услуги? Отметьте, пожалуйста, ответ в каждой строке таблицы.

	Очень хорошо	Скорее хорошо	Скорее плохо	Очень плохо	Затрудняюсь ответить
Время ожидания в очереди на подачу запроса (документов)					
Срок предоставления услуги					
Условия ведения приема посетителей					
Доступность информации об услуге					
Вежливость сотрудников					
Профессионализм сотрудников					
Количество обращений в различные учреждения для сбора, сдачи документов и получения конечного результата					
Количество документов, необходимых для получения услуги					

38. Сравните, пожалуйста, качество предоставления государственных (муниципальных) и негосударственных услуг.

1. Качество предоставления государственных (муниципальных) услуг выше негосударственных;

2. Качество предоставления государственных (муниципальных) и негосударственных услуг примерно одинаковое;

3. Качество предоставления негосударственных услуг выше государственных (муниципальных);

4. Затрудняюсь ответить.

В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

39. Ваш пол: 1. Мужской; 2. Женский.

40. В каком году Вы родились? В 19____ году.

41. Ваше образование:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Высшее или незаконченное высшее; | <input type="checkbox"/> 2. Среднее специальное (техникум, профтехучилище и др.); |
| <input type="checkbox"/> 3. Полное среднее (средняя школа); | <input type="checkbox"/> 4. Неполное среднее, начальное. |

42. Есть ли у Вас доступ в Интернет?

1. Да; 2. Нет.

43. Ваше основное занятие:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. Работаю по найму; | <input type="checkbox"/> 2. Занимаюсь предпринимательской деятельностью; |
| <input type="checkbox"/> 3. Занимаюсь домашним хозяйством; | <input type="checkbox"/> 4. Работаю по найму и занимаюсь предпринимательской деятельностью одновременно; |
| <input type="checkbox"/> 5. Не работаю, на пенсии; | <input type="checkbox"/> 6. Временно не работаю, ищу работу; |
| <input type="checkbox"/> 7. Студент, учащийся; | <input type="checkbox"/> 8. Другое, <i>уточните</i> _____ |

44. Как Вы оцениваете уровень своего материального положения?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Высокий, материальных затруднений нет; | <input type="checkbox"/> 2. Сравнительно высокий, хотя некоторые покупки не по карману; |
| <input type="checkbox"/> 3. Средний, денег хватает лишь на основные продукты и одежду; | <input type="checkbox"/> 4. Денег не хватает на продукты и одежду; |
| <input type="checkbox"/> 5. Очень низкий, живу в крайней нужде; | <input type="checkbox"/> 6. Затрудняюсь ответить. |
-

УТВЕРЖДЕНА
приказом Министерства
экономического развития
Кабардино-Балкарской Республики
от « 27 » мая 2015 г. № 40

МЕТОДИКА
подведения итогов социологического опроса
по исследованию общей удовлетворенности граждан
качеством государственных и муниципальных услуг

1. По вопросу 1 анкеты социологического опроса по исследованию общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг (далее - анкета) подсчитывается общее количество респондентов, принявших участие в опросе, а также по каждому муниципальному району (городскому округу).

2. По вопросу 2 анкеты подсчитывается количество респондентов, принявших участие в опросе с учетом периода получения услуги и места проведения опроса, а также количество респондентов, не получавших услуги.

3. По вопросам 3, 4-9, 11, 12, 14-17, 22-36, 38, 39, 41-44 анкеты подсчитывается общее количество респондентов, давших ответ на указанные вопросы, а также по каждому варианту ответа с учетом периода получения услуги и места проведения опроса.

4. По вопросам 10, 18-21 анкеты подсчитывается общее количество респондентов, давших ответ на указанные вопросы с учетом периода получения услуги и места проведения опроса, а также максимальное, минимальное и среднее значения ответов.

5. По вопросу 13 анкеты подсчитывается общее количество респондентов, которым для получения услуги потребовались дополнительные документы, официально не установленные, с учетом периода получения услуги и места проведения опроса, органа государственной власти (органа местного самоуправления, учреждения, представляющего орган государственной власти / орган местного самоуправления), а также максимальные, минимальные и средние значения стоимости и времени, затраченных на получение указанных документов.

6. По вопросу 37 анкеты подсчитывается количество респондентов, давших ответ на указанный вопрос с учетом периода получения услуги, места проведения опроса по каждому обстоятельству предоставления негосударственной услуги.

7. По вопросу 40 анкеты подсчитывается количество респондентов, давших ответ на указанный вопрос по возрастным категориям: 18-25 лет; 26-35 лет; 36-50 лет; 51-70 лет; 71 год и старше.

8. Оценка уровня удовлетворенности граждан Кабардино-Балкарской Республики качеством предоставления государственных и муниципальных услуг определяется путем прямого сопоставления и ранжирования результатов суммарной доли ответов «очень хорошо» и «скорее хорошо» по вопросу 6 анкеты.

9. Оценка показателя «снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности» осуществляется на основании вопросов анкет, выявляющих респондентов, получивших государственную (муниципальную) услугу, связанную со сферой предпринимательской деятельности и давших положительный ответ на вопрос 4 анкеты.

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
экономического развития
Кабардино-Балкарской Республики
от « 27 » мая 2015 г. № 40

ГРАФИК
проведения мониторинга качества предоставления государственных и
муниципальных услуг в Кабардино-Балкарской Республике

№ п/п	Наименование мероприятия	Период проведения
1.	Проведение социологического опроса по исследованию общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг;	ежегодно 1-20 марта, 1-20 июня, 1-20 сентября, 16 ноября – 5 декабря
2.	Формирование отчета о проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Кабардино-Балкарской Республике	ежегодно до 20 декабря