

Отчет

об итогах проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Кабардино-Балкарской Республике в 2020 году

В рамках Программы проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Кабардино-Балкарской Республике в соответствии с формой анкеты социологического опроса по исследованию общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг, утвержденной 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», 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 93,2 процента;

уровень удовлетворенности граждан качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ – 98,82 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 составил 70 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 10 минут.

Затраты заявителей в ходе получения государственной (муниципальной) услуги зависят от специфики исследуемых услуг и варьируют от 100 рублей до 22 тыс. рублей (регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.).

№	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	93,2%
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.	10	10
4.	Доля населения Кабардино-Балкарской Республики, пользующегося преимуществами получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, от общей численности населения Кабардино-Балкарской Республики	%	70	78

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	%	90	98,82