**Результаты проведения опроса населения Кабардино-Балкарской Республики о качестве предоставляемых государственных (муниципальных) услуг в 2011 году**

В соответствии с постановлением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 12 марта 2009 года №52-ПП «О Порядке проведения в Кабардино-Балкарской Республике опроса населения о качестве предоставляемых бюджетных услуг в сфере здравоохранения и образования» в период с 24 мая по 1 июня 2010 года Министерством экономического развития и торговли Кабардино-Балкарской Республики проведен опрос, с целью выявления степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых государственных (муниципальных) услуг.

В опросе приняли участие совершеннолетние граждане Российской Федерации, постоянно или преимущественно проживающие в Кабардино-Балкарской Республике. Опрос проводился распределенно по районам Кабардино-Балкарской Республики и в сети Интернет (economykbr.ru).

**Демографический состав респондентов**

Всего в опросе приняли участие 2000 человек, из них 1388 (69,4%) мужчины, 587  (29,35%) женщины, 25 (1,25%) респондентов не указали пол. Среди опрошенных 1384  (69,2%) респондентов относятся к возрастной категории от 18 до 25 лет, 316 (15,8%)опрошенных относятся к возрастной категории от 25 до 40 лет, 228 (11,4%) опрошенных относятся к возрастной категории от 40 до 65 лет и 67 (3,35%) опрошенных относятся к возрастной категории старше 65 лет. Таким образом, наиболее активной половозрастной группой респондентов оказались женщины возрастом от 18 до 25 лет, а наименее активной группой (из указавших возраст и пол) — мужчины старше 65 лет.

**Услуги здравоохранения**

Обобщая результаты опроса относительно качества предоставления бюджетных услуг в сфере здравоохранения, можно заключить, что большинство (89,5%) опрошенных считают качество предоставления услуг удовлетворительным (*Приложение 1*). При этом более 75% опрошенных не удовлетворены уровнем квалификации медицинского персонала и условиями пребывания в учреждениях здравоохранения.

24% респондентов приходилось обращаться к услугам посредников при предоставлении услуг здравоохранения, при этом 5% обращаться к услугам посредников по принуждению работников учреждений здравоохранения. 88% опрошенных приходилось производить неофициальные платежи (поборы, взятки) в процессе предоставления государственных услуг здравоохранения.

Информация об услугах медицинских учреждений в полной мере доступна только 13% опрошенных. Столько же опрошенных считают процедуру записи на прием к врачу удобной.

**Услуги образования**

Анализ результатов опроса населения Кабардино-Балкарской Республики о качестве предоставляемых бюджетных услуг в сфере образования указывает на общую удовлетворенность потребителей услуг данной сферы. Так 80% опрошенных в целом удовлетворены качеством предоставления услуг образования.

Компетентность преподавательского состава учебных заведений в целом удовлетворяет потребности 79,8% населения, что является показателем положительной динамики по сравнению с предыдущим годом (71,8%).

Информация об услугах, предоставляемых образовательными учреждениями, в полной мере доступна 18% опрошенных, столько же считают процедуру зачисления в образовательные учреждения доступной.

Среди опрошенных 23% респондентов приходилось обращаться к услугам посредников при предоставлении услуг образования, при этом 4% обращаться к услугам посредников по принуждению работников образовательных учреждений. Кроме того, 80% опрошенных приходилось производить неофициальные платежи (поборы, взятки) в процессе предоставления государственных услуг образования. Этот показатель увеличился по сравнению с 2010 годом (46,1%).

**Услуги культуры**

Качеством услуг предоставляемых учреждениями культуры в целом довольны 92% респондентов. Информация об этих услугах в полной мере доступна 20% опрошенных. Так же большинство респондентов удовлетворены условиями пребывания и расписанием работы учреждений культуры.

**Услуги по обслуживанию жилищно-коммунальной и общественной инфраструктуры**

Большинство респондентов оценивает качество предоставления услуг по обслуживанию жилищно-коммунальной и общественной инфраструктуры как удовлетворительное.

Информация о тарифах ЖКХ в полной мере доступна 13% респондентов. В качестве ключевых проблем в сфере обслуживания ЖКХ опрошенные выделяют высокие тарифы и низкое качество проводимых работ.

Более 70% респондентов считают недостаточным освещение улиц по месту проживания, 15% заявляют о его отсутствии.

Более 75% опрошенных считают состояние дорог по месту проживания неудовлетворительным. 21% респондентов указывают на нерегулярность вывоза мусора.

**Услуги органов местного самоуправления**

Большинство опрошенных (86%) в целом удовлетворены деятельностью органов местного самоуправления. 69% респондентов не удовлетворены качеством информирования населения об услугах предоставляемых органами местного самоуправления. Ключевыми проблемами муниципальных образований являются: дорожное покрытие, плохое уличное освещение, необходимость ремонта зданий, вывоз мусора, безработица.

**Услуги исполнительных органов власти КБР**

Большинство опрошенных (86%) в целом удовлетворены деятельностью исполнительных органов власти Кабардино-Балкарской Республики. Среди наиболее эффективных органов власти Кабардино-Балкарской Республики респонденты выделяют:

Министерство экономического развития и торговли КБР;

Министерство спорта, туризма и курортов КБР;

Управление ЗАГС КБР;

Министерство внутренних дел по КБР.

**г.о. Нальчик**

Результаты опроса по городскому округу Нальчик соответствуют результатам в целом по республике. Так жители городского округа Нальчик в целом удовлетворены качеством предоставления услуг здравоохранения, образования, культуры и ЖКХ. Однако подавляющее большинство указывает на наличие коррупционной составляющей в процессе предоставления услуг здравоохранения и образования.  Респонденты этого района так же ссылаются на низкий уровень информирования населения о государственных и муниципальных услугах. Ключевыми проблемами граждан по месту жительства являются дороги и водоснабжение. Так же население не удовлетворено уличным освещением. Деятельность органов местного самоуправления жители городского округа Нальчик оценивают как удовлетворительную. Среди республиканских органов власти жители этого района выделяют деятельность Министерства экономического развития и торговли КБР и Управления ЗАГС по КБР.

**Баксанский район**

Респонденты, проживающие в Баксанском районе, в целом удовлетворены качеством предоставления услуг здравоохранения, образования, культуры и ЖКХ. При этом аналогично с другими районами республики большинство опрошенных указывает на наличие коррупции при предоставлении медицинских и образовательных услуг. Информация об услугах и организациях не достаточно доступна населению. Ключевыми проблемами ЖКХ и благоустройства являются: водоснабжение, состояние дорог, вывоз мусора и уличное освещение. Большинство опрошенных считают удовлетворительной деятельность органов местного самоуправления. Среди исполнительных органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики жители Баксанского района выделяют деятельность Министерства экономического развития и торговли КБР, Министерства внутренних дел по КБР, Управления ЗАГС по КБР и Министерства культуры КБР.

**Зольский район**

Респонденты, проживающие в Зольском районе, в целом удовлетворены качеством предоставления услуг здравоохранения, образования, культуры и ЖКХ. При этом аналогично с другими районами республики большинство опрошенных указывает на наличие коррупции при предоставлении медицинских и образовательных услуг. Так лишь 5% опрошенных не приходилось производить неофициальные платежи при предоставлении медицинских и образовательных услуг, 8% жителей этого района не довольны комфортностью пребывания в учреждениях здравоохранения. Информация об услугах и организациях не достаточно доступна населению. Ключевыми проблемами ЖКХ и благоустройства являются: водоснабжение, состояние дорог, вывоз мусора и уличное освещение. Большинство опрошенных считают удовлетворительной деятельность органов местного самоуправления. Среди исполнительных органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики жители Зольского района выделяют деятельность Министерства экономического развития и торговли КБР, Управления ЗАГС по КБР и Министерства культуры КБР.

**Майский район**

Население Майского района так же удовлетворительно оценивает качество предоставления услуг здравоохранения, образования, культуры и ЖКХ. Однако более 90% опрошенных указывают на присутствие фактов коррупции в здравоохранении и образовании. Жилищно-коммунальная инфраструктура по мнению респондентов так же нуждается в оптимизации. Главными болевыми точками являются: дороги, канализация, водоснабжение, недостаточная освещенность населенных пунктов и вывоз мусора. Большинство респондентов этого района республики удовлетворительно оценивают деятельность органов местного самоуправления, но 75% опрошенных недоступна информация об услугах, предоставляемых органами местного самоуправления.  Среди опрошенных более половины хорошо отзываются о деятельности республиканских органов исполнительной власти, среди лучших респонденты отмечают: Министерства экономического развития и торговли КБР, Управления ЗАГС по КБР и Министерства культуры КБР.

**Прохладненский район**

Жители Прохладненского района в целом удовлетворены качеством предоставления услуг здравоохранения, образования, культуры и ЖКХ. Однако подавляющее большинство указывает на наличие коррупционной составляющей в процессе предоставления услуг здравоохранения и образования.  Респонденты этого района так же ссылаются на низкий уровень информирования населения о государственных и муниципальных услугах. Ключевыми проблемами граждан по месту жительства являются водоснабжение, уличное освещение, безработица и ремонт зданий. Так же население не удовлетворено уличным освещением. Деятельность органов местного самоуправления жители Прохладненского района оценивают как хорошую. Среди республиканских органов власти жители этого района выделяют деятельность Министерства экономического развития и торговли КБР, Министерства культуры КБР, Министерства внутренних дел по КБР и Управления ЗАГС по КБР.

**Терский район**

Представители Терского района в опросе указали, что оценивают работу в сфере образования, здравоохранения и культуры на удовлетворительном уровне. Однако, качеством услуг в сфере ЖКХ, почти половина опрошенных оказалась не довольна. Также была отмечена коррумпированность процесса получения услуг образования и здравоохранения, а информация о предоставлении услуг является частично доступной для населения. Основными проблемами ЖКХ и благоустройства территории являются: водоснабжение, отсутствие ремонта зданий, недостаточная освещенность улиц,  плохое качество дорожного покрытия. Деятельность органов Терского района лишь 13 % опрошенных оценивают как хорошую. Среди республиканских органов власти жители района отметили Управление ЗАГС по КБР, Министерство спорта, туризма и курортов КБР и Министерство внутренних дел по КБР.

**Урванский район**

Население Урванского района так же удовлетворительно оценивает качество предоставления услуг здравоохранения, образования, культуры и ЖКХ. Однако более 74% опрошенных указывают на присутствие фактов коррупции в здравоохранении и 49% в образовании. Жилищно-коммунальная инфраструктура, по мнению респондентов, так же нуждается в оптимизации. Главными болевыми точками являются: высокие тарифы, водоснабжение, недостаточная освещенность населенных пунктов и вывоз мусора. Большинство респондентов этого района республики удовлетворительно оценивают деятельность органов местного самоуправления.  Информация об услугах, предоставляемых органами местного самоуправления, доступна в полной мере лишь 18%.  Среди опрошенных более половины считают удовлетворительной деятельность республиканских органов исполнительной власти, особенно отмечаются: Министерство экономического развития и торговли КБР, Управление ЗАГС по КБР и Министерство внутренних дел по КБР.

**Чегемский район**

Представители Чегемского района в опросе указали, что оценивают работу в сфере образования, здравоохранения, культуры и ЖКХ на удовлетворительном уровне. Также была отмечена коррумпированность процесса получения услуг образования и здравоохранения, а информация о предоставлении услуг является частично доступной для населения. Основными проблемами ЖКХ и благоустройства территории по месту проживания являются: дорожное покрытие, водоснабжение и недостаточная освещенность улиц. Деятельность органов местного самоуправления Чегемского района лишь 14 % опрошенных оценивают как хорошую. Среди республиканских органов власти жители района отметили Министерство экономического развития и торговли КБР, Управление ЗАГС по КБР, Министерство спорта, туризма и курортов КБР, а также Министерство внутренних дел по КБР.

**Черекский район**

Респонденты, проживающие в Черекском районе, в целом удовлетворены качеством предоставления услуг здравоохранения, образования, культуры и ЖКХ. При этом аналогично с другими районами республики большинство опрошенных указывает на наличие коррупции при предоставлении медицинских и образовательных услуг. Так лишь менее чем половине опрошенных не приходилось производить неофициальные платежи при предоставлении медицинских и образовательных услуг; 25% жителей этого района не довольны комфортностью пребывания в учреждениях здравоохранения. Информация об услугах и организациях не достаточно доступна населению. Ключевыми проблемами ЖКХ и благоустройства являются: состояние дорог и уличное освещение. Большинство (69%) опрошенных положительно оценивают деятельность органов местного самоуправления. Среди исполнительных органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики жители Черекского района выделяют деятельность Министерства экономического развития и торговли КБР, Министерства образования и науки КБР и Министерства культуры КБР.

**Эльбрусский район**

Представители Эльбрусского района в опросе указали, что оценивают работу в сфере образования, здравоохранения, культуры и ЖКХ на удовлетворительном уровне. Большинство респондентов отмечает коррумпированность процесса получения услуг образования и здравоохранения, а информация о предоставлении услуг является лишь частично доступной для населения. Основными проблемами ЖКХ и благоустройства территории являются: водоснабжение, недостаточная освещенность улиц,  плохое качество дорожного покрытия и низкое качество коммунального обслуживания. Деятельность органов Эльбрусского района лишь 3 % опрошенных оценивают как хорошую. Среди республиканских органов власти жители района отметили деятельность Управления ЗАГС по КБР и Министерства экономического развития и торговли КБР.