

МОИ ДОКУМЕНТЫ — МОЯ ОЦЕНКА

Вестник системы оценки качества госуслуг «Ваш контроль» • vashkontrol.ru

Каждый раз, получая любую госуслугу, граждане имеют возможность помочь государству улучшить свою работу. Для этого нужно ответить на sms с просьбой оценить качество полученной услуги, также можно оценить полученную госуслугу через

инфомат или на портале «Ваш контроль». Сегодня в рамках мониторинга качества госуслуг граждане имеют возможность оценить все наиболее социально значимые госуслуги в любой точке страны.

Росреестр обогнал ГИБДД по числу активных пользователей

Все 9 участников мониторинга в марте увеличили количество оцененных госуслуг. Сменился лидер: Росреестр обогнал ГИБДД, которая на протяжении долгого времени была лидером среди ведомств по активности пользователей. В марте граждане оценили 580 тысяч госуслуг Росреестра, их число по сравнению с февралем выросло на 121%.

Самый большой прирост оцененных госуслуг показала ФНС: их число увеличилось в

2,3 раза по сравнению с февральским результатом – до 168 тысяч госуслуг. Этот показатель помог ФНС удержаться на втором месте среди ведомств.

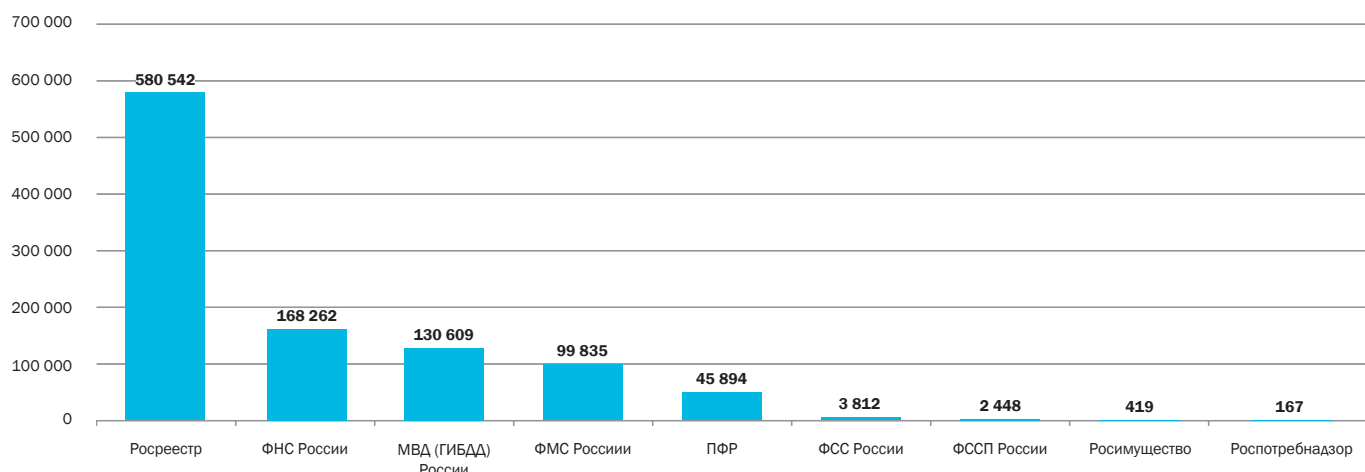
ГИБДД откатилась на третье место со 130 тысяч оцененных госуслуг, на четвертом месте ФМС – у нее почти 100 тысяч госуслуг. ПФР на пятом месте (46 тысяч госуслуг).

У ФСС потребители оценили 3 тысячи госуслуг, у ФССП 2,5 тысячи, у Росимущества и

Роспотребнадзора – по несколько сотен. Все эти четыре ведомства участвуют в проекте всего несколько месяцев, поэтому число госуслуг, оцененных пользователями, у них не очень высокое. При этом, они также могут похвастать ростом показателей по сравнению с прошлым месяцем.

Через МФЦ в марте было оценено 854 тысячи госуслуг, что вдвое больше февраля. В «общем зачете» это соответствует первому месту.

Таблица 1. Количество фактов оказания услуг по ведомствам, март, шт.
Источник: ИАС МКГУ



Росреестр и ПФР «тянут» вниз общую оценку

Средняя оценка качества госуслуг, по данным портала «Ваш контроль», в марте чуть снизилась: до 4,59 балла с февральских 4,67 балла. Причиной ухудшения общего показателя стало снижение оценок Росреестра – ведомства с самым большим числом оценок, и ПФР. У ПФР оценка в марте снизилась на 0,25 балла – до 4,62, и у Росреестра – на 0,11 балла, до 4,42.

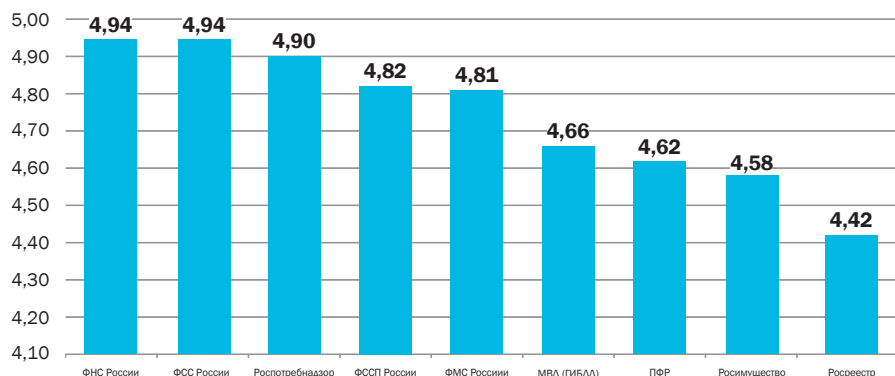
Оценки остальных ведомств в марте оказались лучше, чем в феврале. Самую высокую оценку от пользователей традиционно получила ФНС, в марте ее работу оценили на 4,94 балла, это на одну сотую больше, чем было в феврале. Такую же оценку от пользователей получила ФСС, за месяц она выросла на 0,04 балла.

На третье место поднялся Роспотребнадзор: 4,9 балла (рост на 0,08 балла). Далее идут: ФССП России, ее оценили на 4,82 балла (плюс 0,09 балла), ФМС России с оценкой 4,81 балла (больше на одну сотую балла), ГИБДД с оценкой 4,66 балла (также рост 0,01 балла), Росимущество (4,58 балла, рост на 0,04 балла).

Для наглядности приводим несколько отзывов о работе ведомств с сайта «Ваш контроль» (vashkontrol.ru).

«Качество, удобство и просто человеческое отношение отсутствуют. Провел 12,5 часов в очереди на ногах, окно приёма документов было закрыто в 20.30 при времени окончания работы до 21.00. На мою просьбу

Таблица 2. Уровень средних оценок, март, балл.
Источник: ИАС МКГУ



принять заявление и напоминание, что ещё 30 минут рабочего времени, и мне придётся завтра снова стоять 12 часовую очередь, мне было сказано, что это мои проблемы. Со мной в очереди стоял мужчина в то же окно второй день подряд, и перед ним два раза подряд закрывали окошко за 35-40 минут до конца рабочего дня. Так относиться к людям нельзя.» (Управление ГИБДД по республике Крым).

«Моя бабушка обратилась за предоставлением государственной услуги по регистрации по месту жительства с одного адреса на другой, её очень приветливо встретили работники территориального пункта и оказали своевременную и качественную помощь в оформлении заявления на регистрацию. В короткие сроки была успешно осуществлена регистрации по месту жительства,

за что мы очень благодарны и очень довольны отношением к работе и гражданам со стороны работников Территориального пункта в селе Шемурша.» (Территориальный пункт в с. Шемурша межрайонного отдела УФМС России по Чувашской Республике в с. Батырево)

«Сегодня сдавала декларацию на возврат налога. Электронная очередь двигается очень быстро, ждала всего 5 минут!

Администратор зала объяснила, как все заполнить. Все очень вежливо и понятно» (Межрайонная ИФНС №1 по Нижегородской области).

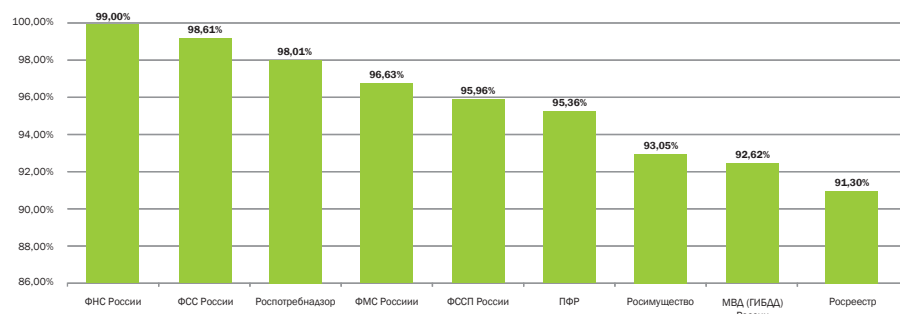
Уровень удовлетворенности качеством госуслуг в марте снизился до 93,47% с 94,26% в феврале.

Выше всех этот показатель оказался у ФНС (99%), на втором месте ФСС (98,6%). Далее следуют Роспотребнадзор (98%), ФМС (96,6%), ФССП (96%), ПФР (95,36%), Росимущество (93%), ГИБДД (92,6%), Росреестр (91%).

Сильнее всего уровень удовлетворенности качеством госуслуг в марте увеличила ФССП – на 2,12 проц.пункта. Наибольшее снижение этого показателя – на 2,9 проц.пункта – продемонстрировал ПФР.

МФЦ в «общем зачете» занимает третье место по оценке качества госуслуг: пользователи оценили их на 4,55 балла.

Таблица 3. Удовлетворенность качеством услуг, март, %
Источник: ИАС МКГУ



Регистрация недвижимости — самая популярная госуслуга

Самой популярной госуслугой, как следует из данных сайта «Ваш контроль», является «Госрегистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним». В марте граждане оценили эту госуслугу 356 тысяч раз.

Большой популярностью также пользуются и такие госуслуги, как «Прием налоговых деклараций» и «Предоставление сведений, содержащихся в Едином

госреестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним». Их было оценено 96 тысяч и 86 тысяч.

Пятибалльные оценки от пользователей в марте получили около десятка госуслуг, в том числе: «Предоставление статуса вынужденного переселенца и продление срока его действия», «Выдача лицензии на частную детективную деятельность и удостоверения частного



детектива», «Лицензирование деятельности, связанной с оказанием услуг по трудоустройству граждан РФ за пределами территории России» и др.

Пользователи больше всего хвалят ФСС, ругают ФССП

В марте на сайте «Ваш контроль» было размещено 6 тысяч отзывов о работе 9 ведомств, подключенных к системе мониторинга качества госуслуг, что на 12% больше, чем в феврале. Самое большое количество отзывов получила ФСС, за ней следуют: ГИБДД, ФНС, ФМС, ПФР, Роспотребнадзор, Росреестр, Росимущество.

Больше всего положительных отзывов у ФСС – 99,5%. ГИБДД на втором месте с 97,5% положительных отзывов. У ФНС положительными являются 96,6% отзывов, у ПФР – 90%. От 50% до 80% положительных отзывов у Роспотребнадзора, ФМС, Росимущества. У Росреестра 20% положительных отзывов, у ФССП – 12%.

Самая большая доля «плохих» отзывов – у ФССП. В работе ведомства, судя по отзывам, ничего не меняется. Больше всего потребители госуслуг, как и ранее, возмущены крайне плохой работой базы должников, в результате чего ведомство накладывает санкции на граждан, которые погасили свои задолженности и предъявили подтверждающие документы. Еще одна большая претензия – невозможность связаться с приставами по телефону.

Вторым по доле негативных отзывов стал Росреестр. Заявители чаще всего жалуются на халатность и некомпетентность его сотрудников, а также на нарушение сроков предоставления услуг.

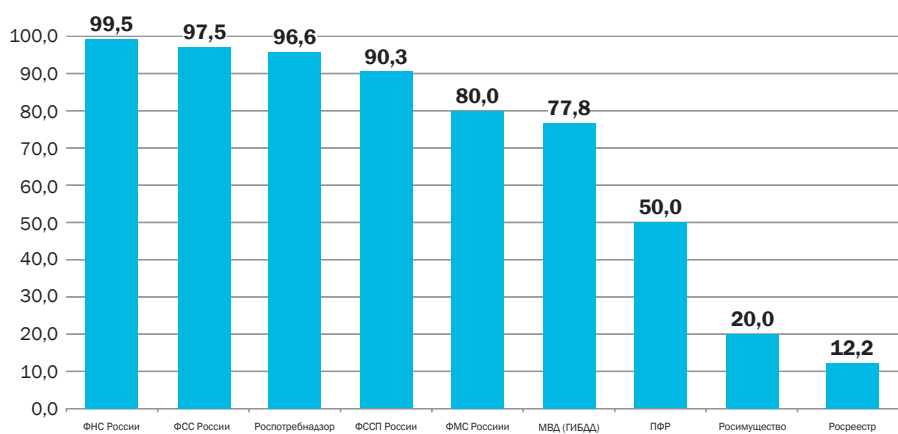
Высокой степенью негатива отличаются и отзывы на работу ФМС. В числе главных проблем пользователи отмечают огромные очереди, некомфортные условия в помещениях, низкую компетентность и невежливость сотрудников, нарушение сроков предоставления услуг.

«Ставил на учет машину в мрэо на Б.Косинской улице. На удивление быстро (около двух часов), хотя людей было много.

Вопросов к персоналу не возникло, помогали и направляли четко. Не понравилось помещение МРЭО, явно неприспособленное под него, ощущение что людей посадили работать там временно, и нехватка сопутствующей инфраструктуры - терминалов оплаты, аппаратов с кофе и водой». (ГУ МВД по Москве).

«С прошлой пятницы пытаюсь дозвониться до судебного пристава исполнителя Кокшаровой Д.Д., телефон или постоянно занят, или просто никто не берет трубку. Зачем тогда указывать номера телефонов? Там вообще хоть кто-нибудь работает?» (Управление ФССП по Пермскому краю).

Таблица 4. Доля положительных отзывов в общем объеме отзывов, март год, %
Источник: ИАС МКГУ



ПФР и ФССП активнее всех работают над ошибками

Самым активным ведомством, отвечавшим на отзывы граждан, в марте стал ПФР. Он ответил на 75% отрицательных и 84,2% положительных отзывов. Доля ответов на негативные отзывы является одним из главных показателей, свидетельствующих о готовности госоргана исправлять ошибки в работе.

Второе место по уровню активности занимает ФССП России,

которая ответила на 68% отрицательных и 48% положительных отзывов.

Третье место в диалоге с пользователями занимает ФСС, она дала ответ на 64% отрицательных и почти столько же положительных отзывов. Активно общается с гражданами и Росреестр, ответивший на 59% отрицательных и 17% положительных отзывов.

ФНС ответила на половину негативных отзывов и почти на четверть положительных. Почти так же обстоят дела у ФМС.

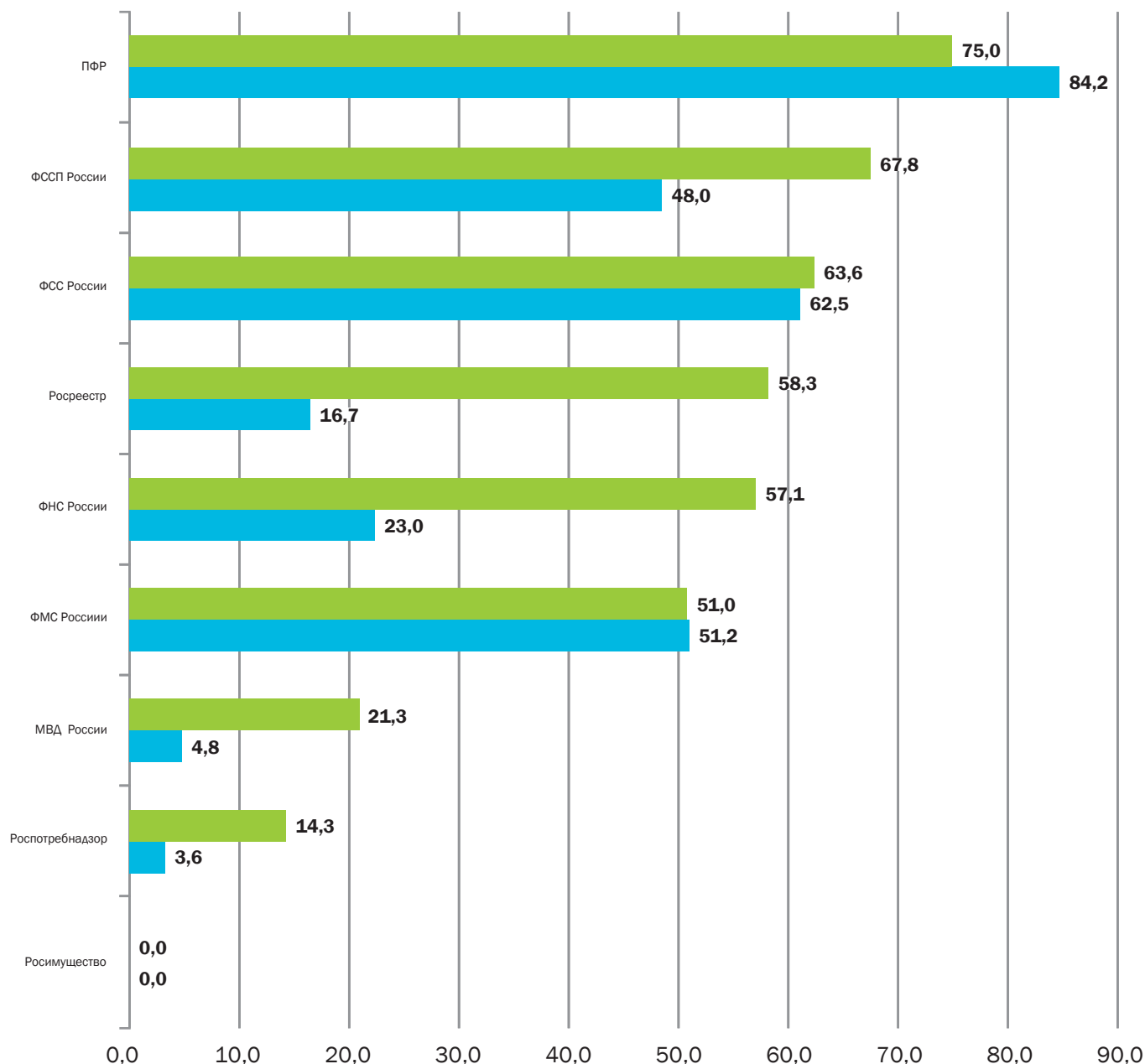
ГИБДД отвечала на каждый четвертый отрицательный отзыв и всего на 5% положительных отзывов.

Роспотребнадзор – на 15% отрицательных и 4% положительных. Росимущество не ответило ни на один.

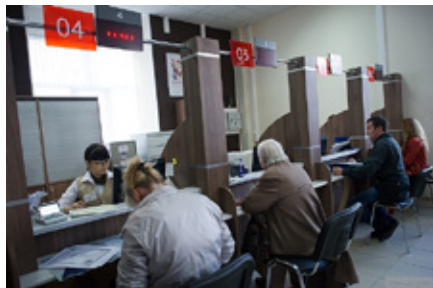
Таблица 5. Доля «отвеченных» отзывов, март, %

Источник: ИАС МКГУ

■ Отрицательные отзывы, доля %, март 2016
■ Положительные отзывы, доля %, март 2016



Самые активные получатели госуслуг — в Ростовской области



Ростовская область в марте вышла в лидеры среди регионов по активности граждан, оценивающих качество госуслуг в своем регионе. Она находится в пятерке лидеров по семи из девяти участвующих в мониторинге ведомств, за исключением ФНС и Росреестра.

Краснодарский край в пятерке лидеров по четырем ведомствам: Росреестру, ПФР, ФМС, Росимуществу. Воронежская область – по трем: Росреестру, ФМС, ФСС.

Пять ведомств, которые участвуют в проекте больше года, подключили к системе свои подразделения в большинстве регионов. Например, у ФНС оценки приходят из всех 85

регионов. ПФР не дает сведения о работе ведомств в 6 субъектах РФ, ФМС – из 9 регионов. Росреестр направляет в систему оценки по 67 субъектам, ГИБДД – по 65, ФСС – по 62.

Из региональных подразделений ФСС к системе мониторинга подключились 45. У Роспотребнадзора данные приходят из 22 регионов. Меньше всего региональный охват у Росимущества – только 10 субъектов давали в марте информацию о качестве госуслуг.

«Обращалась в ФСС по адресу: Ленинградская обл., Всеволожск г., Межевая ул., 6в за консультацией, сотрудник данного филиала помог разобраться в сложившейся ситуации. Хотелось бы поблагодарить за доброжелательное отношение к людям, за квалифицированную и подробную консультацию. Большое спасибо за оперативность и профессионализм!» (Ленинградское региональное отделение ФСС).

«Отвратительная работа филиала в г. Киржач. По одному

талону берут 12 сделок. Очередь не движется. Взяли талон в 12 часов, впереди было 3 талона - простояли до 17-30. Работали 3 окна, из них одно окно оформляло 12 сделок, второе заполняло декларацию 2 часа, третье принимало по предварительной записи. Начальника на месте нет - работает до 13-00. Заместитель в декрете. Пожелания: 1 сделка - 1 талон. И будет предельно ясно, сколько ты простоишь в очереди. А так получается, что один риэлтор арендовал рег.палату на день. У нас из-за этого сделка была на грани срыва.» (Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Владимирской области)

«Невозможно получить услугу онлайн. При прохождении живой очереди, сотрудники ссылаются на онлайн сервис, который не работает, или в нем нет нужной графы. В конечном итоге приходится опять ждать своей очереди (порядка 60-80 человек).» (Управление ФМС по Волгоградской области).

Таблица 6. Количество подключенных к ИАС МКГУ субъектов РФ, март, шт.

Источник: ИАС МКГУ

