

МОИ ДОКУМЕНТЫ — МОЯ ОЦЕНКА

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

ФНС уже давно является лидером среди ведомств и по числу оцененных пользователями госуслуг, и по уровню их качества. Между тем, как показывает

статистика сайта «Ваш контроль», около 60% предоставляемых ведомствами госуслуг граждане оценивают при получении госуслуг через МФЦ.

МФЦ опередили ФНС по числу оценок

Пользователи все больше предпочитают походам в ведомства получение госуслуг через многофункциональные центры. В августе из МФЦ (через колл-центры, инфоматы и смс) поступили оценки по 740 тысяч госуслугам, что оказалось в 1,5 раза больше показателя предыдущего месяца.

У ФНС, лидера по числу оценок среди ведомств, их оказалось

почти вдвое меньше - 367,5 тыс. Налоговая служба в августе получила оценок на треть меньше, чем в июле.

На втором месте МВД. Оно увеличило число оценок на 70% - до 343,5 и все сильнее сокращает отрыв от ФНС.

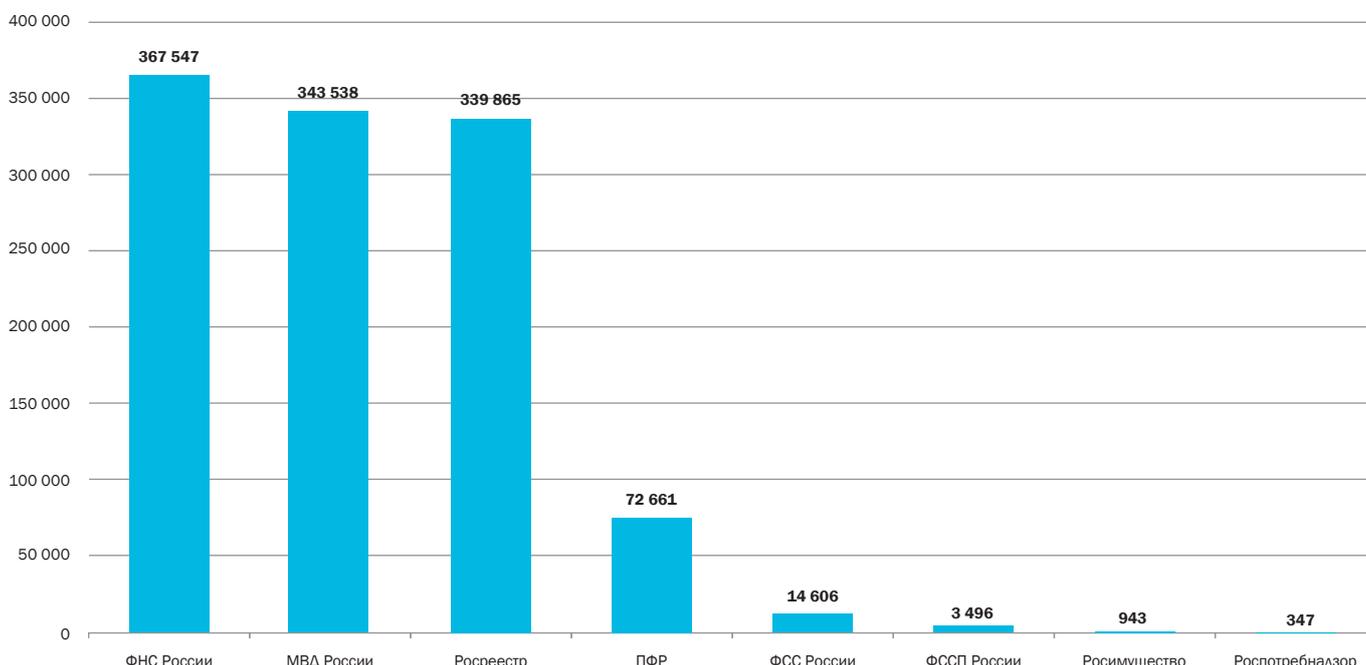
На третьем месте Росреестр, у которого в июле было оценено 340 тыс. госуслуг – на 51% больше, чем в июне.

ПФР увеличил результаты июня на 12% и находится на четвертом месте с 72,6 тыс. оцененных госуслуг.

На пятом месте ФСС, у нее 14,6 тыс госуслуг (+40%). У ФССП было оценено 3,5 тыс госуслуг, столько же, сколько и в июле. У Росимущества и Роспотребнадзора результаты практически не отличаются от прошлого месяца – около 900 и 300.

Таблица 1. Количество фактов оказания услуг по ведомствам, август 2016 года, шт.

Источник: ИАС МКГУ



ФСС сравняла счет с ФНС по уровню оценок

ФСС в августе увеличила оценку качества госуслуг на две сотых балла и догнала ФНС – работу обоих ведомств пользователи оценивают на 4,97 балла.

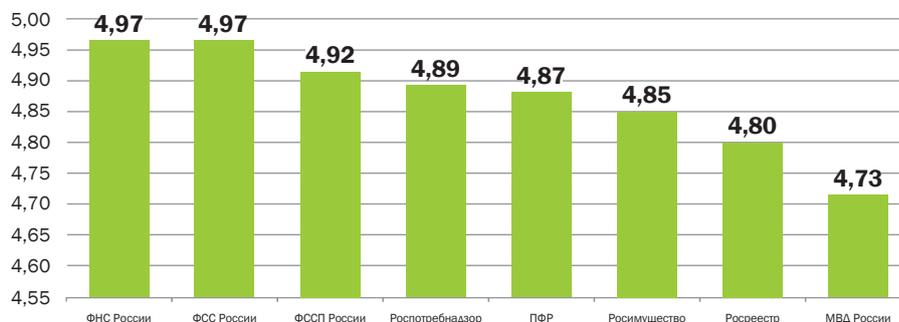
На третьем месте ФССП, ее оценка снизилась на 0,02 балла и составляет 4,92 балла. Роспотребнадзор получил 4,89 балла (на 0,01 меньше), у ПФР 4,87 балла (-0,01). Качество госуслуг Росимущества оценено на 4,85 балла (рост на одну десятую балла), у Росреестра 4,8 балла (+0,01), у МВД 4,73 балла (+0,02 по сравнению с июлем).

В целом, по всем ведомствам России средняя оценка качества госуслуг в августе составила 4,85 балла – как и месяц назад.

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

«Спасибо за качественно предоставленную услугу! Все было вежливо разъяснено. Хочется

Таблица 2. Уровень средних оценок, август 2016 год, балл.
Источник: ИАС МКГУ



отметить доброжелательную атмосферу и внимание к посетителям.» (Управление Роспотребнадзора по Рязанской области)

«Выплата была оформлена без проволочек. Никакой бюрократии....Огромное спасибо всем сотрудникам за качественное обслуживание.» (Управление ПФР в Московском районе Санкт-Петербурга).

«06.07.2016г. ставил машину

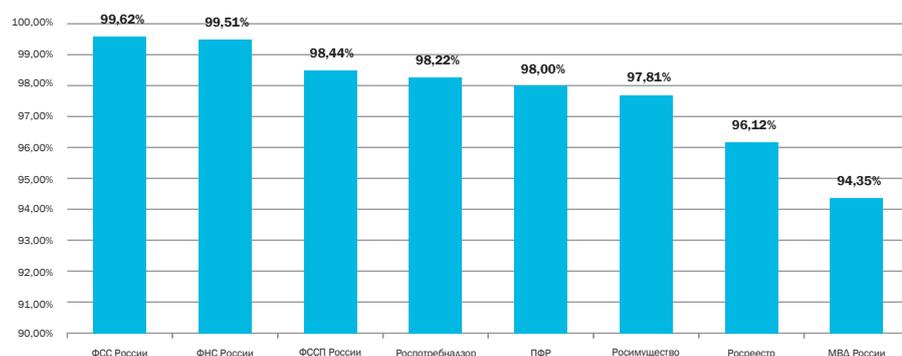
на учет в МРЭО 3 на Московском пр. 16. Приятно удивило отсутствие очередей. Всего за 45 минут получил новые госзнаки и свидетельство о регистрации. Хотел бы выразить благодарность за профессионализм, компетентность и человеческое отношения.» (МРЭО N 3 ГИБДД ГУ МВД по Санкт-Петербургу и Ленинградской области)

Уровень удовлетворенности качеством госуслуг августе также остался на уровне июля – 96,95%.

Максимальный процент удовлетворенности был отмечен у ФСС России. Он составил 99,62% (в июле был у ФНС). Минимальный уровень опять показывает МВД (94,35%).

Средняя оценка, полученная МФЦ за предоставленные гражданам госуслуги, не изменилась и составляет 4,85 балла. Уровень удовлетворенности – 96,26%.

Таблица 3. Удовлетворенность качеством услуг, август 2016 год, %
Источник: ИАС МКГУ



Регистрация недвижимости - самая популярная госуслуга

Набор самых востребованных гражданами госуслуг каждый месяц более или менее одинаковый, меняется лишь место госуслуг в тройке-пятерке лидеров. В августе «Госрегистрация прав на недвижимость» стала самой популярной госуслугой. Ее оценили 219 тысяч раз. «Регистрация автотранспорта» поднялась с

третьего на второе место, ее оценили 187 тыс раз. «Прием налоговых деклараций» потерял лидерскую позицию и опустился на третье место, граждане оценили эту госуслугу 161,5 тыс раз.

Далее с большим отрывом идут госуслуги: «Бесплатное информирование налогоплательщиков о налогах и



сборах» (90,7 тыс оцененных госуслуг), «Регистрационный учет граждан по месту регистрации и месту жительства» (67 тыс), «Предоставление сведений из

ЕГРЮЛ и ЕГРИП» (57 тыс госуслуг).

Госуслуга «Прием налоговых деклараций» получила также одну из наиболее высоких оценок - 4,98 балла. На 4,97 балла

были оценены госуслуги «Предоставление сведений из ЕГРЮЛ» и «Бесплатное информирование налогоплательщиков...».

70% хороших отзывов у ПФР - из разряда «дежурных»

«Дежурные» положительные отзывы о работе ведомств пока продолжают поступать на сайт «Ваш контроль», но в августе таких отзывов в целом стало существенно меньше. «Дежурные» отзывы были у четырех ведомств, но у МВД и ФНС их число не превышало 1,5-2% в общем объеме положительных отзывов. У ФСС было около 10% таких отзывов – в основном, это знак «+» от пользователей из Дагестана.

У ПФР доля «дежурных» отзывов превышает 70% от числа положительных, и большинство из них из Чечни. Они выглядят так: «Спасибо», «Спс», «Респект», «Молодцы», «Спасибо пенсионный фонд».

При этом, ПФР демонстрирует один из самых высоких

показателей по доле положительных отзывов. У ФСС, ПФР, ФНС, Роспотребнадзор, МВД доля положительных оценок превысила 95%. Росреестр получил 51% положительных отзывов, ГУ по вопросам миграции МВД России – 54%.

Самое большое количество претензий у получателей госуслуг к работе ФССП, у неё доля отрицательных отзывов снова стала расти и составляет 86%. Как и прежде получатели госуслуг возмущены некорректной 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.

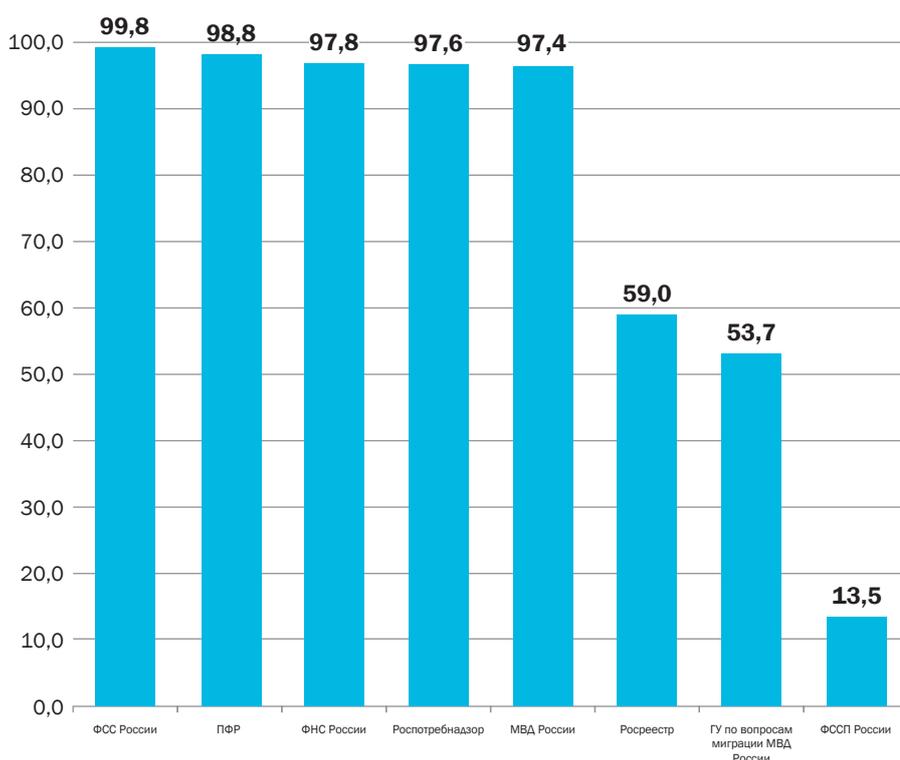
Всего августе на сайте «Ваш контроль» было размещено почти 15 тысяч отзывов о работе 8 ведомств, что на 60% больше, чем в июле. Самое большое количество отзывов получила ФСС. На втором месте ПФР, на третьем МВД. Далее следуют: ФНС, Главное управление по вопросам миграции МВД (бывшая ФМС), Роспотребнадзор, ФССП, Росреестр.

«Спасибо за грамотную консультацию и быстрое обслуживание! Декларацию по возврату денег за покупку дома оформила и распечатала в инспекции на компьютере, спасибо инспектору за консультацию.» (Межрайонная инспекция ФНС №8 по Оренбургской области)

«Обратился в подразделение для регистрации вновь приобретенного автомобиля. Все понравилось, очереди нет, записался через портал госуслуг, сотрудники вежливые, компетентные. После сверки оперативно приняли документы и получил готовый результат уже через 10 минут.» (ОГИБДД ОМВД России по Режевскому району)

«07.08.2016г. отдала документы на получение права собственности. Пплановая выдача документов назначена на 23.08.2016г. Сегодня 27.08.2016, и документ не готов и сроки неизвестны (говорят, что долго). МФЦ «Новосаратовка», где подавались документы, ссылается только на Росреестр. Убедительная просьба в срочном порядке изготовить документ и передать в МФЦ для получения.» (Управление Росреестра по Ленинградской области)

Таблица 4. Доля положительных отзывов в общем объеме отзывов, август 2016 года, %
Источник: ИАС МКГУ



ФСС и ФНС ответили большинству недовольных граждан



71% из них и на 57 положительных.

ГУ по вопросам миграции дало ответ на 67% отрицательных и 25% положительных отзывов.

Роспотребнадзор отвечал на каждый второй отрицательный и на каждый седьмой Росреестр и ФНС ответили на 43%

отрицательных отзывов, к тому же Росреестр ответил на 65% положительных отзыва, ФНС – на 25%. МВД ответило на 34% отрицательных и 21% положительных отзывов.

ФСС остается самым «общительным» с получателями госуслуг ведомством. В августе она ответила на 81% отрицательных и 95% положительных отзывов,

которые пользователи оставили на ее страничке на сайте «Ваш контроль».

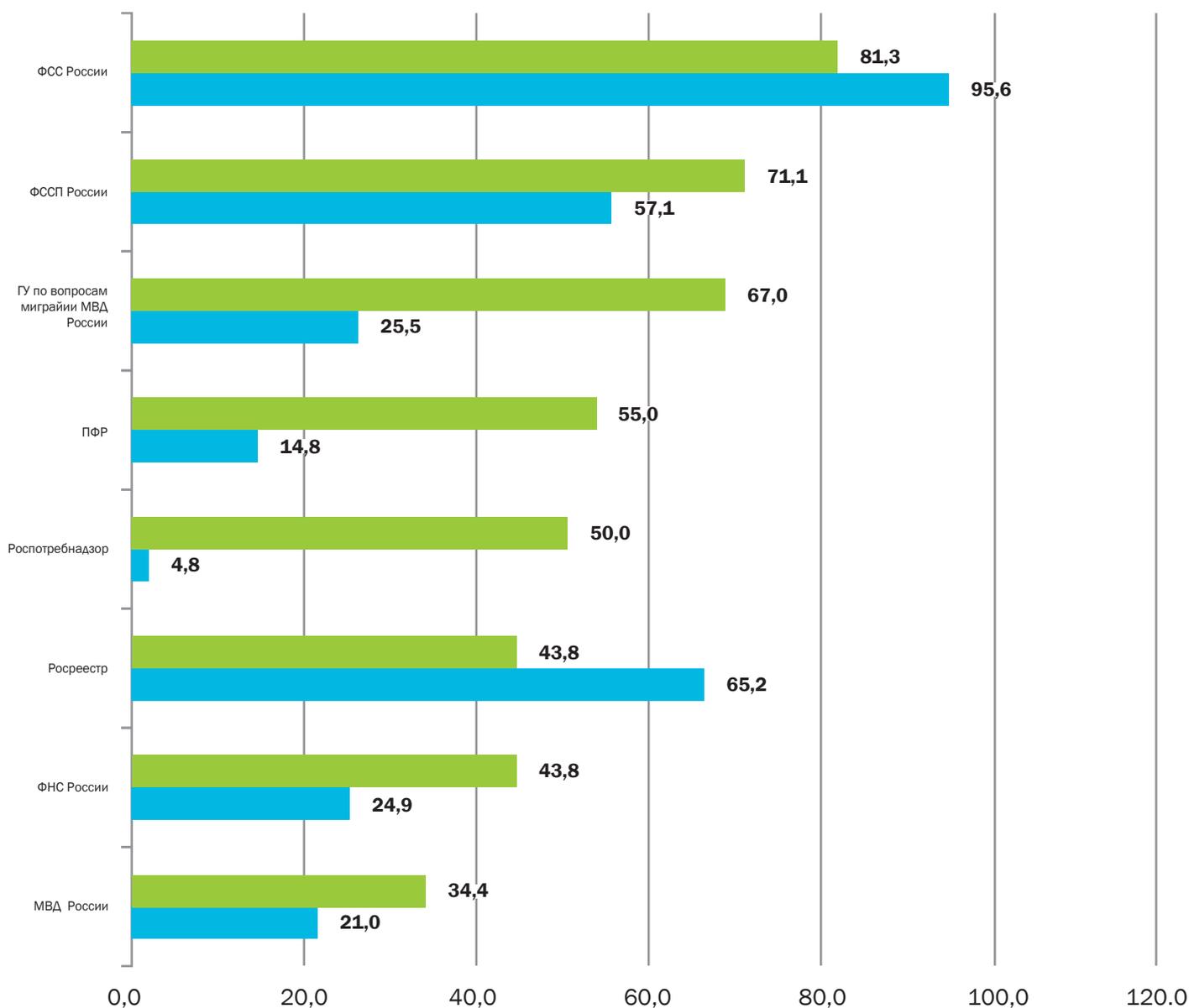
ФССП, у которого больше всех отрицательных отзывов, ответило на

Таблица 5. Доля «отвеченных» отзывов, август 2016, %

Источник: ИАС МКГУ

■ Отрицательные отзывы, доля %, август 2016

■ Положительные отзывы, доля %, август 2016



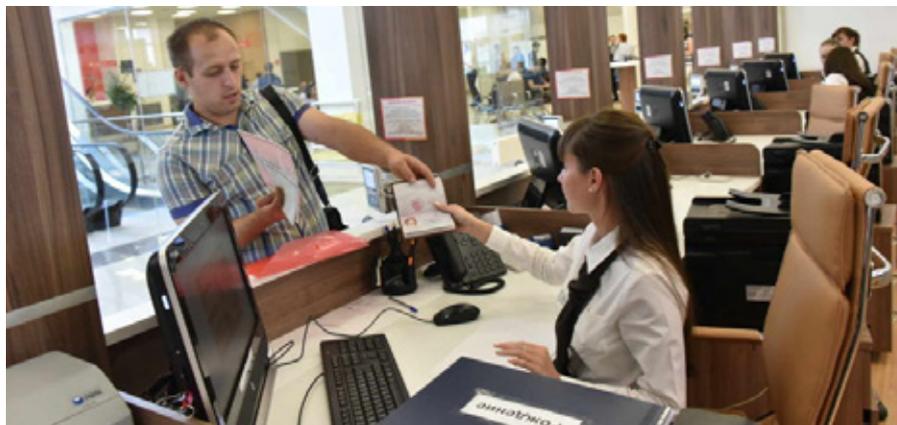
В Москве самые равнодушные получатели госуслуг

Москва вышла в лидеры по числу наиболее активных граждан, оценивающих качество госуслуг в своем регионе. В пяти из восьми ведомств она находится в пятерке регионов с самым большим количеством выставленных получателями госуслуг оценок.

Краснодарский край, Ростовская область и Чувашия вошли в пятерки лидеров по трем ведомствам, Челябинская, Свердловская, Нижегородская, Новосибирская области и Санкт-Петербург – в двух ведомствах.

ФНС дает в систему мониторинга качества госуслуг оценки из всех субъектов РФ. МВД предоставила информацию по 84 региону, нет только оценок из Ингушетии. ПФР присылает данные об оценках из 81 региона, ФСС – из 75. Росреестр направляет в систему оценки из 69 регионов, Роспотребнадзор из 51 субъекта, ФССП – из 40, Росимущество из 15.

Хуже всего дело с передачей данных обстоит в



Ханты-Мансийском АО – отсюда не поступали данные о деятельности пяти ведомств. Из Ингушетии, Карачаево-Черкессии, Ненецкого АО и Севастополя не приходила информация по четырем ведомствам.

«Хочу выразить благодарность сотрудникам Отдела миграционной службы за квалифицированное предоставление услуги. Очень удобно организован прием: в очереди ждать не пришлось. Специалисты приветливые, все доступно объясняют.» (Отдел УФМС

по Краснодарскому краю в Темрюкском районе)

«Обратилась в УПФР в Бокситогорском районе с заявлением на распоряжение частью средств с материнского капитала. Услугу получила быстро и качественно. На сегодняшний день деньги уже переведены на мой счет. Спасибо работникам Пенсионного фонда за добросовестный труд.» (Управление ПФР в Бокситогорском районе Ленинградской области)

Таблица 6. Количество подключенных к ИАС МКГУ субъектов РФ, август 2016 года, шт.

Источник: ИАС МКГУ

