

# МОИ ДОКУМЕНТЫ— МОЯ ОЦЕНКА

Вестник системы оценки качества госуслуг «Ваш контроль» • [vashkontrol.ru](http://vashkontrol.ru)

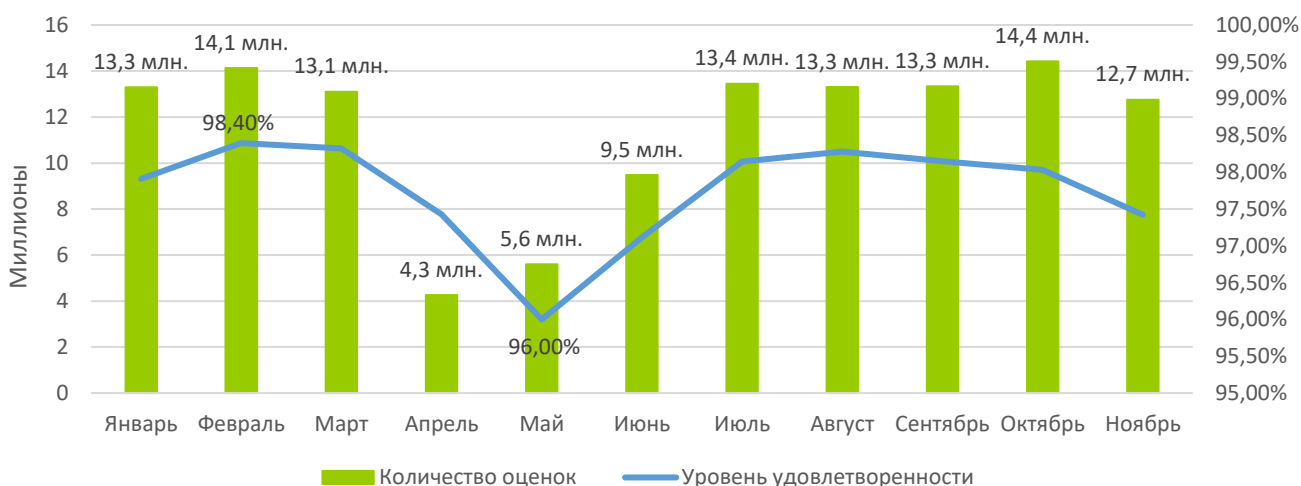
## НОВОСТИ ПРОЕКТА

### Проект «Ваш контроль» стал чемпионом премии WSIS Prizes 2020

В сентябре на виртуальной церемонии награждения международного конкурса, проводимого под эгидой ООН, проект "Ваш контроль" был объявлен победителем в номинации "Электронное правительство" (E-governance).



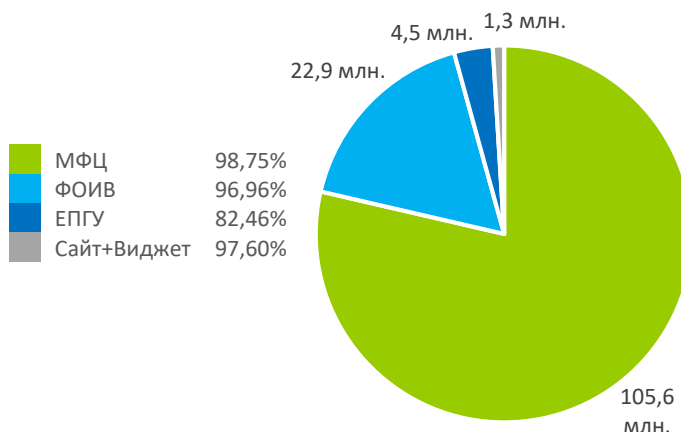
## ОБЩИЕ ДАННЫЕ ПО КОЛИЧЕСТВУ ОЦЕНОК И УРОВНЮ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПО ВСЕМ УСЛУГАМ И ИЗ ВСЕХ ИСТОЧНИКОВ, ЯНВАРЬ - НОЯБРЬ 2020 ГОДА



Динамика оценок, поступивших в 2020 году в ИАС МКГУ, полностью отражает последствия пандемии. С введением ограничительных мер офисы были закрыты, граждане меньше обращались за госуслугами, в результате чего в апреле объем оценок сократился в 3 раза. В этот же период произошло падение уровня удовлетворенности госуслугами. Анализ отзывов показал, что граждане были недовольны проблемами с записью, а также большим скоплением людей в зонах ожидания. Лишь в июле объем поступивших оценок и уровень удовлетворенности достигли докарantinного уровня.

В 2020 году основным источником оценок стали Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг – более 75% поступивших оценок.

## ОБЩИЕ ДАННЫЕ ПО КОЛИЧЕСТВУ ОЦЕНОК И УРОВНЮ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ В РАЗРЕЗЕ ИСТОЧНИКОВ ОЦЕНОК, ЯНВАРЬ - НОЯБРЬ 2020 ГОДА

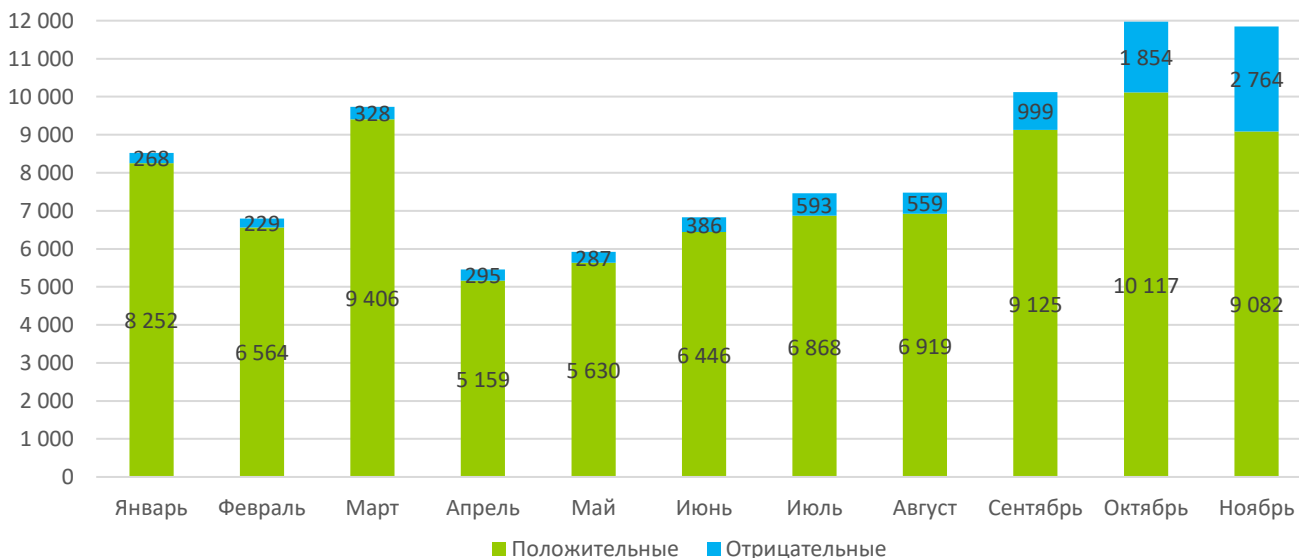


## Отзывы и работа с ними

### ДИНАМИКА ПОСТУПИВШИХ ОТЗЫВОВ, ЯНВАРЬ – НОЯБРЬ 2020 ГОДА

С января по ноябрь 2020 года в ИАС МКГУ поступило **92,1 тыс.** текстовых отзывов,

- доля негативных отзывов составила **9,29%**,
- до карантина доля негативных отзывов была **3,29%**,
- во время карантина доля негативных отзывов выросла до **5,12%**,
- а после снятия ограничений выросла до **12,84%**.



В 4 квартале резко увеличилась доля отрицательных отзывов – **18,96%** (в 3 квартале составляла 8,58%).

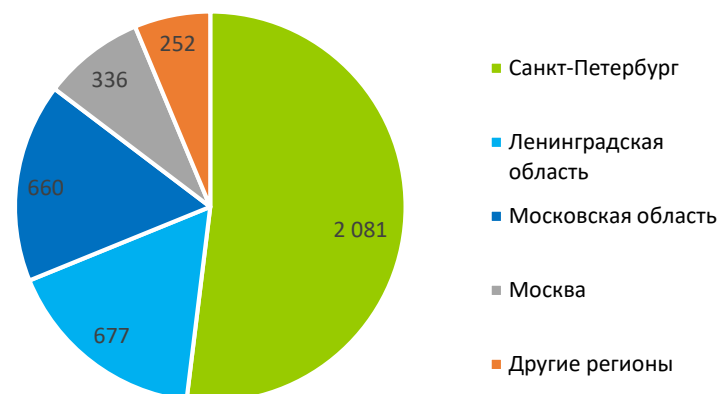
Связано это, в первую очередь, с ростом негатива в отношении услуг **Росреестра** – 84% всех поступивших в 4 квартале отрицательных отзывов поступили в адрес Росреестра.

Основной поток жалоб поступил из-за **нарушения сроков** исполнения услуги по кадастровому учету и регистрации прав на недвижимое имущество.

Пример типичного отрицательного отзыва:

*Добрый день! По непонятным причинам сильно задерживается электронная государственная регистрация права собственности по договору купли-продажи и совершенно неясно, когда она уже будет проведена. Номер запроса: Other-2020-09-14-326450 / КУВД: КУВД-001/2020-15051112, КУВД-001/2020-15051110. Право собственности должно перейти к покупателю. Сделка прошла 14.09.2020, плановая дата регистрации - 25.09.2020. До сих пор никакой информации. Из-за задержки начались серьёзные неудобства и проблемы – не могу заехать в новую квартиру, в то время как нужно срочно съезжать со старой. Продавец отказывается передать ключи, пока я не получу право собственности. Ситуация складывается крайне неприятная и нервная для всех.*

### КОЛИЧЕСТВО ОТРИЦАТЕЛЬНЫХ ОТЗЫВОВ В АДРЕС РОСРЕЕСТРА ПО РЕГИОНАМ, 4 КВАРТАЛ 2020 ГОДА



Больше половины отрицательных отзывов в адрес Росреестра поступило из Санкт-Петербурга - Управление Росреестра по г.Санкт-Петербургу.

На долю неуказанных регионов приходится лишь 6% отрицательных отзывов.