

МОИ ДОКУМЕНТЫ — МОЯ ОЦЕНКА

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

Граждане России все активнее включаются в процесс контроля за качеством госуслуг. Выставленные пользователями оценки обеспечивают обратную связь с госорганами и помогают им оперативно устранять выявленные в ходе их работы недочеты. Это способствует улучшению качества госуслуг, что подтверждает и статистика сайта «Ваш контроль». Так, за год – с мая 2015 по апрель 2016 года удовлетворенность (т.е. доля оценок «хорошо» и «отлично») граждан качеством госуслуг в РФ выросла с 94,6% до 96,5%.

ФСС в апреле показала самый большой среди 9 ведомств прирост оцененных гражданами госуслуг, их число увеличилось на 70% (до 7,3 тысяч). У Росреестра число оценок сократилось на 64%,

но он продолжает оставаться лидером по количеству оцененных госуслуг (216 тысяч). Через МФЦ в апреле было оценено 260 тысячи госуслуг, предоставляемых различными ведомствами, что в «общем зачете» соответствует первому месту.

По средней оценке в апреле лидировали ФНС и ФСС (по 4,95 балла), на втором месте оказался Роспотребнадзор с оценкой 4,89 балла. Работу ФССП России граждане оценили на 4,87 балла, ПФР получил 4,83 балла, Росреестр 4,77 и ФМС – 4,77 балла, Росимущество - 4,71 балла, ГИБДД – 4,42 балла.

По уровню удовлетворенности качеством госуслуг первой была ФНС (99,16%), минимальным этот показатель оказался у ГИБДД

(91,75%).

Средняя оценка качества госуслуг, полученных в МФЦ, выросла с 4,55 до 4,89 балла. В «общем зачете» это третье место.

Положительных отзывов от получателей госуслуг в апреле больше всего получила ФСС, самая большая доля «плохих» отзывов была у ФССП. Потребители госуслуг продолжают возмущаться крайне плохой работой базы должников и «молчащими» телефонами приставов. Активнее всего на отрицательные отзывы граждан в апреле отвечали ПФР, ФСС и ФССП.

Самую высокую активность в оценке качества госуслуг продемонстрировали жители Краснодарского края и Ростовской области.

Таблица 1. Уровень средних оценок, апрель, балл.

Источник: ИАС МКГУ

