

# МОИ ДОКУМЕНТЫ— МОЯ ОЦЕНКА

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

## Общие данные за 2020 год

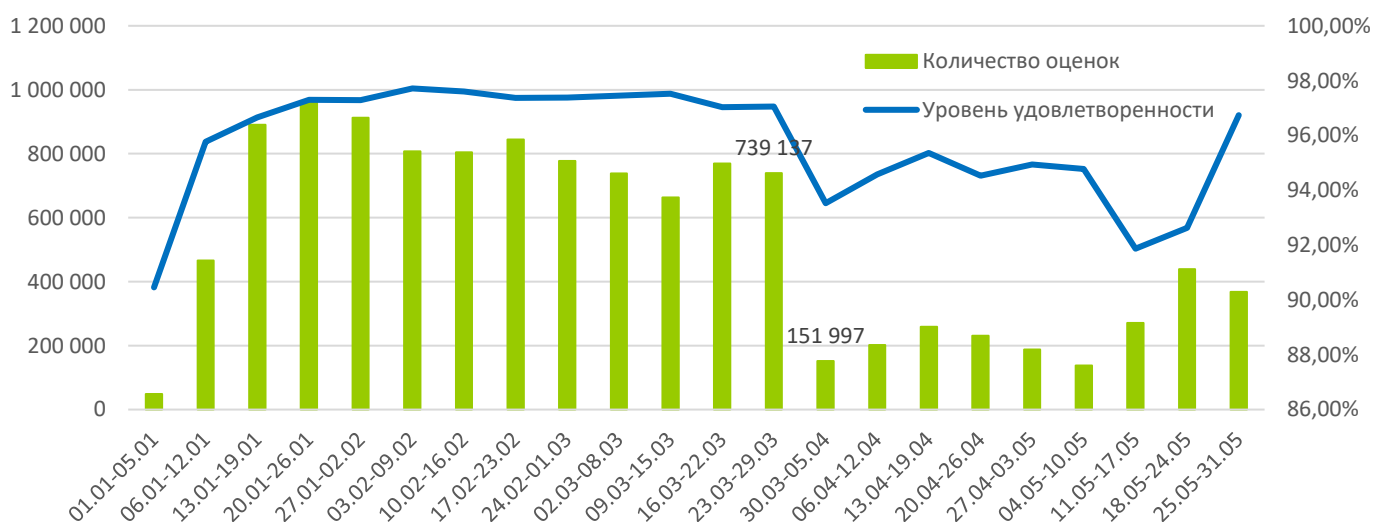
Пандемия изменила мир и внесла коррективы во все сферы нашей жизни. Были приняты ограничительные меры, которые затронули в том числе и сферу оказания госуслуг, в результате чего во время карантина были закрыты офисы МФЦ, ведомств и внебюджетных фондов.

Всего с января по май 2020 года в ИАС МКГУ поступило **11,7 млн** оценок, уровень удовлетворенности составил **96,63%**.

В результате карантина почти в 5 раз сократилось количество оценок. Например, показательно, что за неделю с 23 по 29 марта (до введения ограничений) поступило 739,1 тыс. оценок, а в период с 30 марта по 5 апреля (после введения ограничений) – 152 тыс. оценок.

Также это касается уровня удовлетворенности – в период пандемии он снизился в среднем на 3%.

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



## ДААННЫЕ ПО КОЛИЧЕСТВУ ОЦЕНОК И УРОВНЮ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПО ФЕДЕРАЛЬНЫМ УСЛУГАМ В РАЗБИВКЕ НА ВЕДОМСТВА, ЯНВАРЬ – МАЙ 2020 ГОДА

Ведомство	Общее количество оценок	Общий уровень удовлетворенности
МВД ГУВМ	3 156 530	97,46%
Росреестр	2 548 764	97,93%
МВД ГИБДД	2 328 530	96,80%
МВД ГИАЦ	1 185 118	98,41%
ФНС России	272 291	99,23%
ФСС России	73 746	98,13%
ПФР	62 040	97,48%
Росгвардия	57 087	88,86%
Роисмущество	11 623	99,53%
ФССП России	9 707	67,38%
Роспотребнадзор	6 285	96,87%

Наибольшее количество оценок поступило по услугам ГУВМ МВД России – 3,2 млн, Росреестра – 2,5 млн и ГИБДД МВД России – 2,3 млн оценок. Уровень удовлетворенности по самым крупным ведомствам выше, чем в среднем по России (96,63%). Самая низкая удовлетворенность у услуг ФССП России – 67,38%.

Оценка сформирована на базе всех поступивших оценок по всем услугам ведомства.

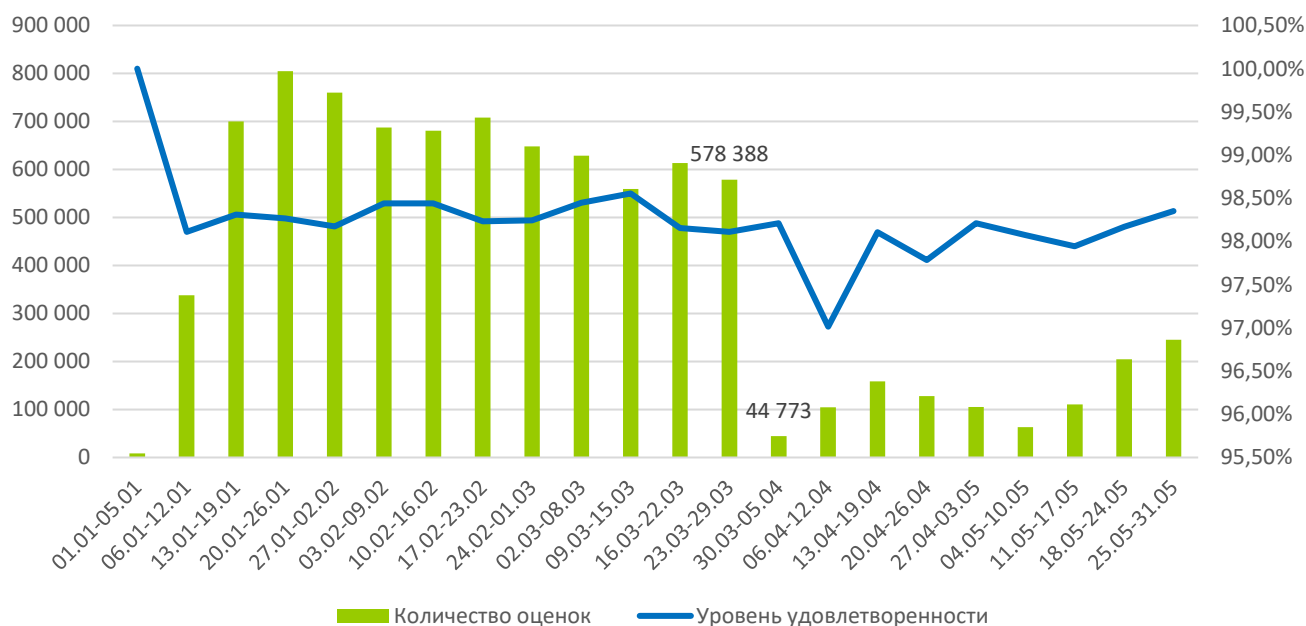
Источник: ИАС МКГУ

## Данные по МФЦ за 2020 год

С января по май 2020 года в ИАС МКГУ из МФЦ поступило **8,9 млн** оценок (или 76% от всех поступивших), уровень удовлетворенности составил **98,26%**.

Количество поступивших оценок из МФЦ в первую неделю ограничительных мер сократилось в 13 раз в связи с закрытием большей части офисов. В каждом регионе продолжили работу лишь некоторые офисы с ограничениями (по времени, по записи и по количеству оказываемых услуг).

### ДИНАМИКА КОЛИЧЕСТВА ОЦЕНОК И УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПО ВСЕМ УСЛУГАМ ИЗ МФЦ, ЯНВАРЬ – МАЙ 2020 ГОДА



В ИАС МКГУ зарегистрировано 12,5 тыс. МФЦ и ТОСП. До введения ограничительных мер в конце марта оценки в течение 2020 года передавали 5,4 тыс. МФЦ и ТОСП, а после введения ограничений – 3 тыс.

Например, до карантина в Москве оценки поступали из 123 офисов МФЦ, после карантина – из 85 офисов, в Московской области – 253 и 118 офисов соответственно. В Краснодарском крае, где зафиксировано наибольшее количество офисов МФЦ, передающих оценки, до карантина передавали 310 офисов, а после только 58.

### ТОП-5 УСЛУГ ПО КОЛИЧЕСТВУ ОЦЕНОК ИЗ МФЦ, ЯНВАРЬ – МАЙ 2020 ГОДА

Ведомство	Услуга	Кол-во оценок	Уровень удовлетворенности
Росреестр	Кадастровый учет и регистрация прав	1 842 191	98,00%
МВД ГУВМ	Прописка граждан РФ	1 384 230	97,88%
МВД ГИАЦ	Справка о наличии (отсутствии) судимости	974 664	98,46%
МВД ГУВМ	Выдача и замена паспорта гражданина РФ	804 012	97,95%
Росреестр	Предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН	602 441	97,50%

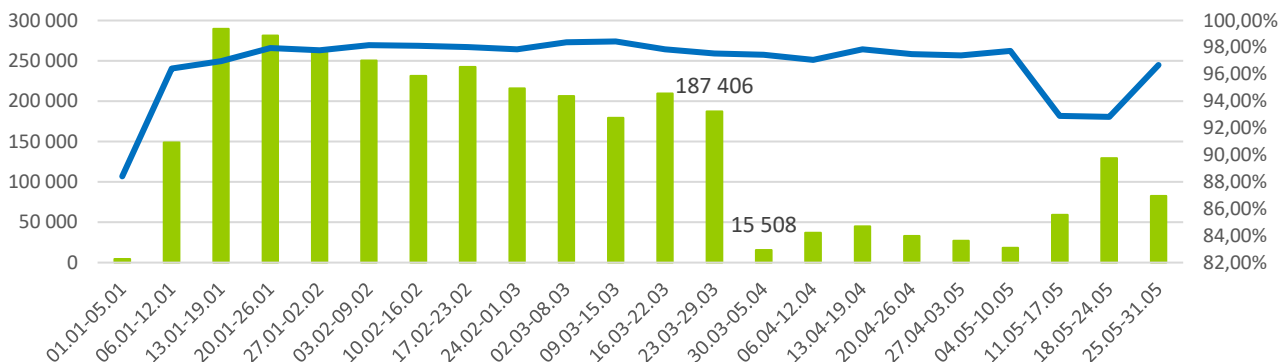
Самыми популярными стали услуги, оказываемые МВД России и Росреестром. Это связано в первую очередь с тем, что это были те услуги, которые продолжали оказывать в некоторых открытых МФЦ.

В момент введения ограничительных мер у многих граждан остановилось исполнение услуг. В частности, это коснулось услуг Росреестра, для которого офисы МФЦ стали практически единственным местом оказания услуг. В результате появился недостаток обратной связи, что привело к росту негативных отзывов (см. последнюю страницу).

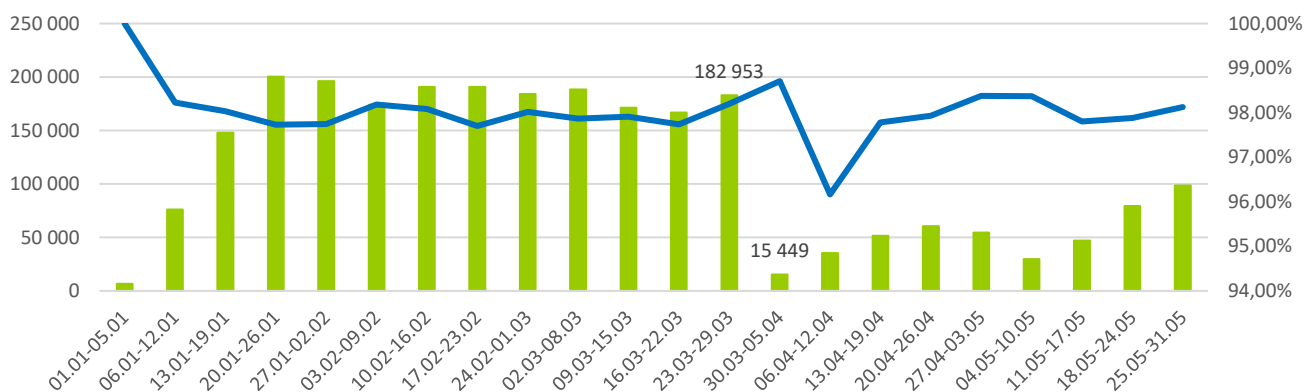
## Общие данные за 2020 год

Если рассматривать данные крупных ведомств, то они совпадают с общим графиком на первом рисунке. И в ГУВМ МВД России, и в Росреестре падение оценок произошло в 12 раз. Это связано с тем, что 93% оценок по услугам ГУВМ и почти 100% оценок по Росреестру поступали из МФЦ, а большая часть офисов была закрыта в период пандемии. Несмотря на карантинные меры, граждане по-прежнему заключают сделки купли-продажи недвижимости и земли, регистрируют автомобили и регистрируются по месту пребывания.

### ДИНАМИКА КОЛИЧЕСТВА ОЦЕНОК И УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПО ГУВМ МВД РОССИИ



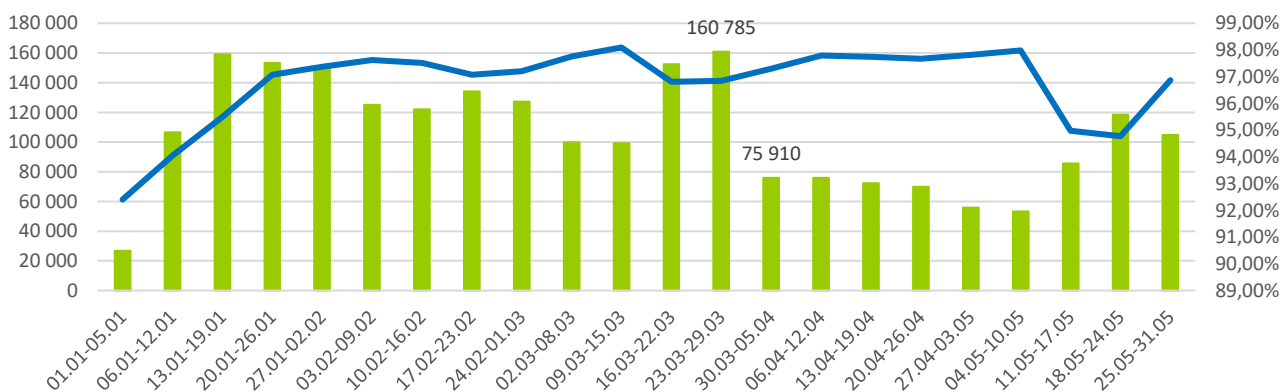
### ДИНАМИКА КОЛИЧЕСТВА ОЦЕНОК И УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПО РОСРЕЕСТРУ



Тенденция, изображенная на первом графике, повторяется во всех ведомствах, кроме ГИБДД МВД России. В данном ведомстве падение произошло только в 2 раза. Большая часть оценок по ГИБДД МВД России (73%) поступала напрямую территориальных подразделений ведомства, которые продолжали свою работу в ограниченном режиме.

На треть сократилось количество оценок услуги по регистрации авто; почти в 3,5 раза меньше оценивалась услуга по получению прав; практически перестала оцениваться услуга по предоставлению сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения (сокращение почти в 37 раз).

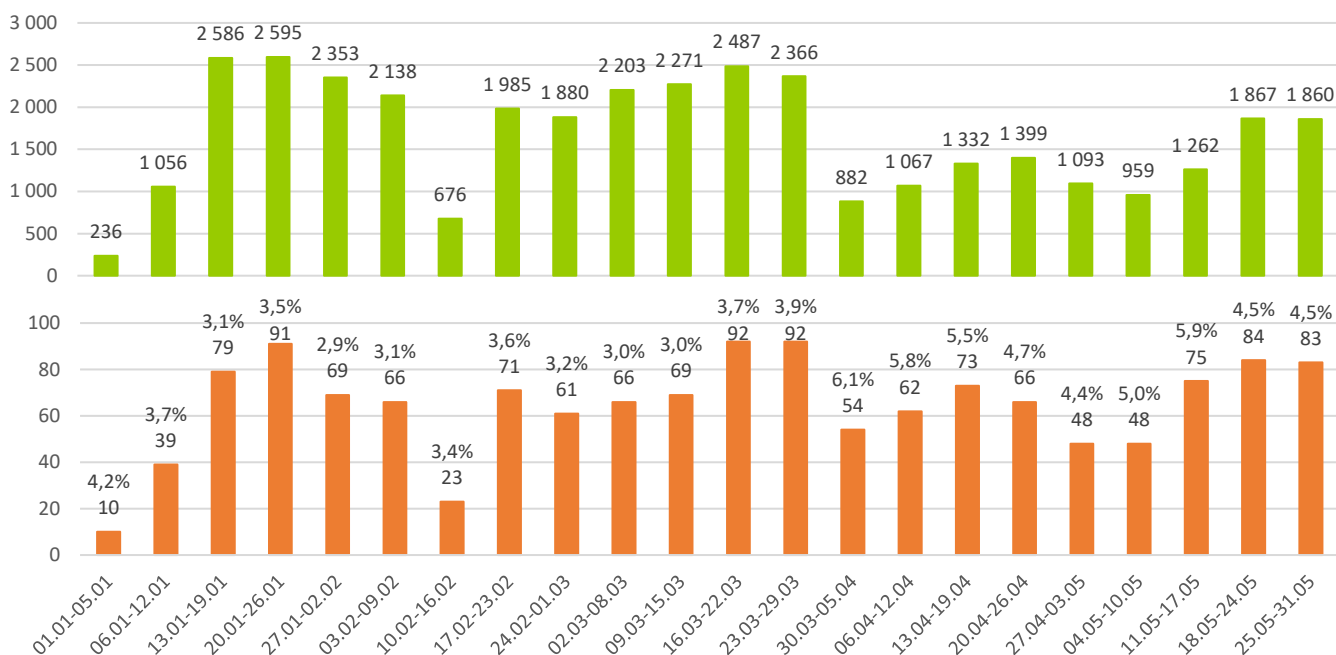
### ДИНАМИКА КОЛИЧЕСТВА ОЦЕНОК И УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПО ГИБДД МВД РОССИИ



## Отзывы и работа с ними

С января по май 2020 года в ИАС МКГУ поступило **36,5 тыс.** текстовых отзывов, доля негативных отзывов составила **3,89%**. До карантина доля негативных отзывов была 3,33%, а после введения карантина выросла до 5,06%.

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



Треть всех отрицательных отзывов поступила на работу Росреестра. Большая часть негатива касалась услуги по кадастровому учету и регистрации прав (269 из 428 отзывов). До карантина жалобы в основном поступали из Москвы и Московской области и касались нарушения сроков исполнения услуги со стороны самого ведомства. После введения карантина жалобы начали поступать из других регионов на организацию работы в multifunctional centers помимо нарушения сроков.

Что касается услуг других ведомств, то граждане жалуются на организацию работы МФЦ, которые продолжают принимать посетителей, но в ограниченном количестве и по предварительной записи. В первую очередь в Интернете недостаточно обновленной информации о графике работы и способах записи в МФЦ. Когда становится известно, что запись открыта, невозможно записаться из-за ажиотажа и ограниченного количества мест. Те, кому удалось записаться, жалуются на длинные очереди у входа в офис.

### ДАнные по отзывам в разбивке на ведомства, январь – май 2020 года

Ведомство	Общее количество отзывов	Количество положительных отзывов	Доля положительных отзывов	Количество отрицательных отзывов	Доля отрицательных отзывов
МВД ГИБДД	12 803	12 697	99,17%	106	0,83%
МВД ГУВМ	7 960	7 705	96,80%	255	3,20%
ПФР	7 809	7 636	97,78%	173	2,22%
ФСС России	4 401	4 329	98,36%	72	1,64%
ФНС России	1 255	1 084	86,37%	171	13,63%
Роспотребнадзор	619	611	98,71%	8	1,29%
Росгвардия	576	569	98,78%	7	1,22%
Росреестр	529	101	19,09%	428	80,91%
МВД ГИАЦ	373	353	94,64%	20	5,36%
ФССП России	106	9	8,49%	97	91,51%
Роисмущество	5	5	100,00%	0	0,00%

Сотрудники ведомств и МФЦ ответили на 88% отзывов, которые требовали ответа. Кроме того, отвечают и на положительные отзывы без пометки «Хочу получить официальный ответ». Всего сотрудники ответили на 13,4 тыс. положительных и отрицательных отзывов. Часть отрицательных отзывов получают развернутые ответы, где сотрудники пытаются помочь гражданам в решении их проблем, а часть отзывов получают стандартные отписки.

За последние недели мы видим, как после карантина мир постепенно возвращается к обычной жизни. Уже открываются офисы оказания услуг, в результате чего начинается рост объема оценок.