

МОИ ДОКУМЕНТЫ- МОЯ ОЦЕНКА

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

ОТЗЫВЫ ГРАЖДАН – СИГНАЛ ДЛЯ ВЕДОМСТВ ПОРАБОТАТЬ НАД ОШИБКАМИ

С начала 2017 года получатели госуслуг оставили на сайте «Ваш контроль» больше полумиллиона отзывов о работе ведомств, в которых они получали госуслуги. Половина из них приходится на госуслуги, полученные в структурах МВД, в том числе и в Управлении по делам миграции и ГИБДД.

Больше всего хвалят получатели госуслуг Росгвардию, Пенсионный фонд России, Фонд социального страхования и МВД. Доля положительных отзывов у них составляет - почти 99% от полученных.

Самая большая доля «плохих» отзывов у судебных приставов (ФССП) – почти 54%. Также много ругают и Росреестр, у которого больше трети отзывов – отрицательные.

Потребители госуслуг возмущаются плохой работой базы должников ФССП, в результате чего служба накладывает санкции на граждан, которые погасили свои задолженности и предъявили подтверждающие документы. Также много жалоб поступает на работу базы данных недвижимости.

Между тем, ФССП и Росреестр, несмотря на то, что пользователи невольно отзываются об их работе, стараются наладить диалог со своими критиками. Росреестр ответил на 92% отрицательных отзыва, а ФССП – на 85%. Также, на 88% негативных отзывов ответил ФСС, активно отвечают на негативные отзывы граждан ФНС и Роспотребнадзор.



В среднем, на половину отрицательных отзывов граждане получили ответы от ведомств.



Анализ сайта «Ваш контроль», показал, что среди положительных отзывов есть достаточно большое количество так называемых **«дежурных»** или **«типовых»** отзывов, когда какому-нибудь одному региональному подразделения сразу несколько десятков (а иногда и сотен) пользователей пишут однотипные отзывы, например: «Спасибо», «Спасибо за услугу», «Молодцы» или просто ставят знаки «5», «+» или «!». Особенно много таких отзывов было замечено у МВД, ФСС и ПФР.

В ближайшее время «Ваш контроль» начнет требовать от граждан для размещения оценок и отзывов на работу ведомств пройти регистрацию в **Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА)**, которая используется на едином портале госуслуг.

Это позволит снизить вероятность появления на сайте большого числа однотипных отзывов в пользу какого-либо из ведомств.