

МОИ ДОКУМЕНТЫ — МОЯ ОЦЕНКА

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

Каждый раз, получая любую госуслугу, граждане имеют возможность помочь государству улучшить свою работу. Для этого нужно ответить на sms с просьбой оценить качество полученной услуги, также можно оценить полученную госуслугу через инфомат или на портале «Ваш контроль». Сегодня в рамках мониторинга качества госуслуг граждане имеют возможность оценить все наиболее социально значимые госуслуги в любой точке страны.

В марте лидером по числу поступивших в систему мониторинга оценок стал Росреестр. Самый большой прирост оцененных госуслуг показала ФНС.

Средняя оценка качества госуслуг в марте чуть снизилась:

до 4,59 балла с февральских 4,67 балла. Причиной ухудшения общего показателя стало снижение оценок Росреестра – ведомства с самым большим числом оценок, и ПФР. У остальных ведомств в марте оценки оказались лучше, чем в феврале. Выше всего пользователи оценили работу ФНС и ФСС (4,94 балла). Далее расположились: Роспотребнадзор (4,9 балла), ФССП (4,82 балла), ФМС (4,81 балла), ГИБДД (4,66 балла), ПФР (4,62 балла), Росимущество (4,58 балла) и Росреестр (4,42 балла).

МФЦ в «общем зачете» занимает третье место по оценке качества госуслуг (4,55 балла).

В марте на сайте «Ваш контроль» было размещено 6 тысяч отзывов о работе 9 ведомств, подключенных к системе мониторинга качества

госуслуг, что на 12% больше, чем в феврале.

Положительных отзывов от пользователей больше всего в марте было у ФСС, отрицательных у ФССП. Главным раздражителем для граждан традиционно является плохо работающая база должников. Зато ФССП – вторая по активности в ответах на отрицательные отзывы, что говорит об её готовности работать над ошибками. На первом месте находится ПФР. А вот Росимущество не ответило в марте вообще ни на один отзыв.

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

Таблица 1. Уровень средних оценок, март, балл.

Источник: ИАС МКГУ

