

# МОИ ДОКУМЕНТЫ — МОЯ ОЦЕНКА

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

## У ФСС самый большой прирост активных пользователей

ФСС в апреле показала самый большой среди 9 ведомств прирост оцененных гражданами госуслуг, их число увеличилось на 70% (до 7,3 тысяч). В свою очередь, у Росреестра число оценок сократилось на 64%, но он продолжает оставаться лидером по количеству оцененных госуслуг (216 тысяч).

У ФНС в апреле потребители оценили 190 тысяч госуслуг, это на 13% больше, чем в марте, что позволило ей удержаться на втором месте.

ФМС в апреле еще по факту окончательно не вошла в структуру МВД и предоставляла данные в систему мониторинга как отдельное ведомство. Она

сохранила третье место со 101 тысяч госуслуг, на четвертом месте ГИБДД – у нее 72 тысячи госуслуг. ПФР на пятом месте (26 тысяч госуслуг).

У ФССП потребители оценили 3,5 тысячи госуслуг, у Росимущества – около 500 госуслуг, у Роспотребнадзора – 127.

Через МФЦ в апреле было оценено 260 тысяч госуслуг, предоставляемых различными ведомствами. Это втрое меньше, чем было в марте, но в «общем зачете» соответствует первому месту.

ФНС и ФСС имеют равные шансы попасть в «отличники» и, кроме того, продолжают

увеличивать отрыв от соперников. В апреле они еще прибавили по одной сотой балла, увеличив оценку до 4,95 балла.

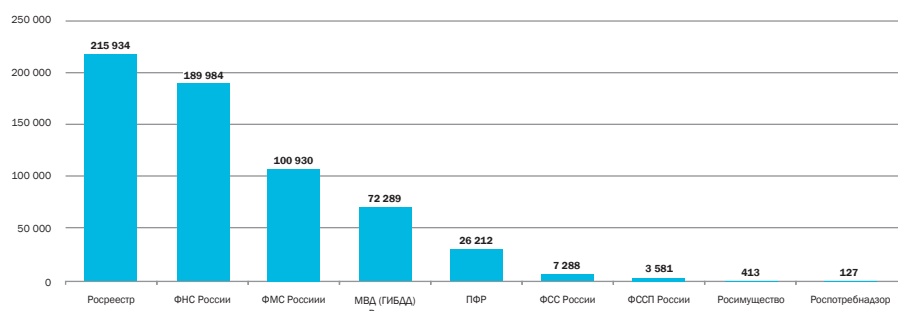
Далее идут: Роспотребнадзор с оценкой 4,89 балла (снижение на 0,02 балла), ФССП России, ее оценили на 4,87 балла (плюс 0,05 балла), ПФР России с оценкой 4,83 балла (больше на 0,21 балла), Росреестр с оценкой 4,77 балла (рост 0,35 балла), ФМС – 4,77 балла (снижение на 4 сотых балла), Росимущество – 4,71 балла (рост на 0,13 балла), ГИБДД – 4,63 (минус 0,03 балла).

Для наглядности приводим несколько отзывов о работе ведомств с сайта «Ваш контроль» ([vashkontrol.ru](http://vashkontrol.ru)).

*«Претензий к сотрудникам нет, но хотелось бы, чтобы декларации принимали не в 2-ух окнах, а предусмотрели больше рабочих мест для приема деклараций» (Межрайонная инспекция ФНС №3 по Нижегородской области).*

*«Деревенский сельсовет! Регистровал машину два дня. Все по записи, вернулся в прошлое. Обучите сотрудников работать на ПК. И перестаньте быть правителями мира!»*

**Таблица 1.** Количество фактов оказания услуг по ведомствам, апрель 2016 года, шт.  
Источник: ИАС МКГУ



(Управление ГИБДД по Ивановской области).

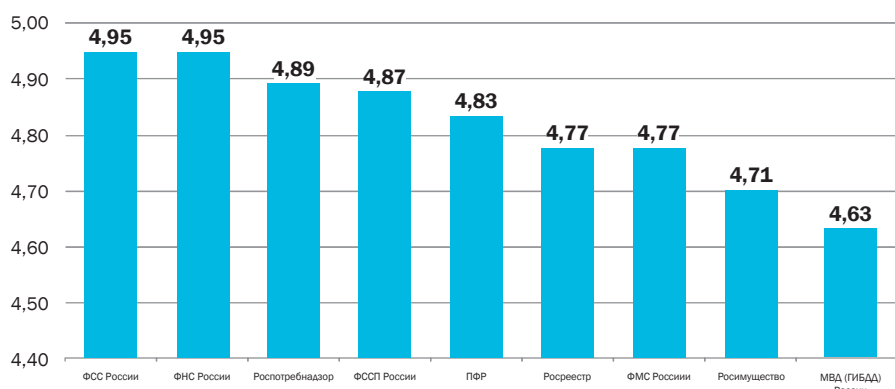
«Исполнительное производство возбуждено 20.04.2016 года. На текущую дату никаких движений в отношении надлежащего исполнения нет. Розыском должника заниматься не надо, где должник работает известно, сколько получает - тоже. Доход «белый» и постоянный. Должник готов оплачивать алиментные обязательства. Почему до сих пор не направлены исполнительные документы в бухгалтерию работодателя должника? В чем сложность? До судебного пристава-исполнителя, естественно, не дозвониться» (Управление ФССП по Санкт-Петербургу).

Уровень удовлетворенности качеством госуслуг в апреле вырос с 93,47% до 96,45%.

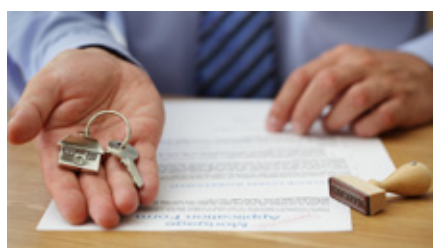
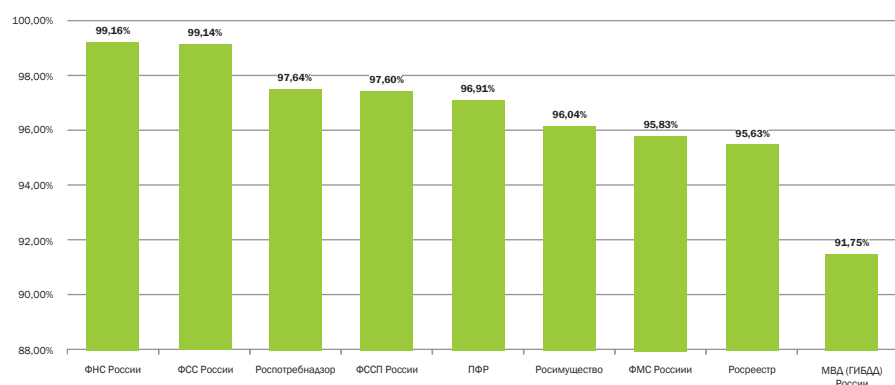
Выше всех этот показатель оказался у ФНС (99,16%), минимальный у ГИБДД (91,75%).

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

**Таблица 1.** Уровень средних оценок, апрель, балл.  
Источник: ИАС МКГУ



**Таблица 3.** Удовлетворенность качеством услуг, апрель, %  
Источник: ИАС МКГУ



Самой популярной госуслугой, как следует из данных сайта «Ваш контроль», является «Госрегистрация прав на недвижимое имущество и сделок с

## Регистрация недвижимости — самая популярная госуслуга

ним». В апреле граждане оценили эту госуслугу 136 тысяч раз.

Большой популярностью также пользуются и такие госуслуги, как «Прием налоговых деклараций», а также «Регистрация автотранспорта». Их было оценено 102 тысячи и 70 тысяч.

Из более или менее популярных у граждан

госуслуг самые высокие оценки получили: «Бесплатное информирование плательщиков страховых взносов о законодательстве РФ о страховых взносах» (4,96 балла), «Предоставление сведений, содержащихся в ЕГРЮЛ» (4,96 балла), «Прием налоговых деклараций» (4,95 балла).

## Граждане довольны работой ФСС и ФНС и ругают ФССП

В апреле на сайте «Ваш контроль» было размещено свыше 7 тысяч отзывов о работе 8 ведомств, что на 15% больше, чем в марте. Самое большое количество

отзывов получила ФСС, за ней следуют: ГИБДД, ПФР, ФНС, ФМС, ФССП, Росреестр, Роспотребнадзор. На работу Росимущества оценок не было.

Больше всего положительных отзывов у ФСС – 99,5%. ФНС на втором месте с 95,9% положительных отзывов. У ГИБДД положительными являются 95,3% отзывов, у ПФР – 94,8%. У Роспотребнадзора было 77% положительных отзывов, у ФМС 59,6%, у Росреестра 42,1%, у ФССП – 11%.

Самая большая доля «плохих» отзывов у ФССП, почти 90%. Больше всего потребители госуслуг продолжают возмущаться крайне плохой работой базы должников, в результате чего ведомство накладывает санкции на граждан, которые погасили свои задолженности и предъявили подтверждающие документы. Еще одна большая претензия – невозможность связаться с приставами по телефону.

Мало что меняется в работе (судя по отзывам граждан) и Росреестра, он опять второй по доле негативных отзывов. Пользователи чаще всего жалуются на огромные очереди, некомфортные условия в помещениях, нарушение сроков предоставления услуг.

«В МФЦ города Всеволожска после закрытия отделения Росреестра на ул. Социалистическая наступил полный бардак. Если раньше сдача документов на изменения в кадастр занимала в окошке 3-5 минут, то теперь после перевода услуги в МФЦ эта же процедура занимает 15-20 минут и ожидание приема около 4 часов. Замечены



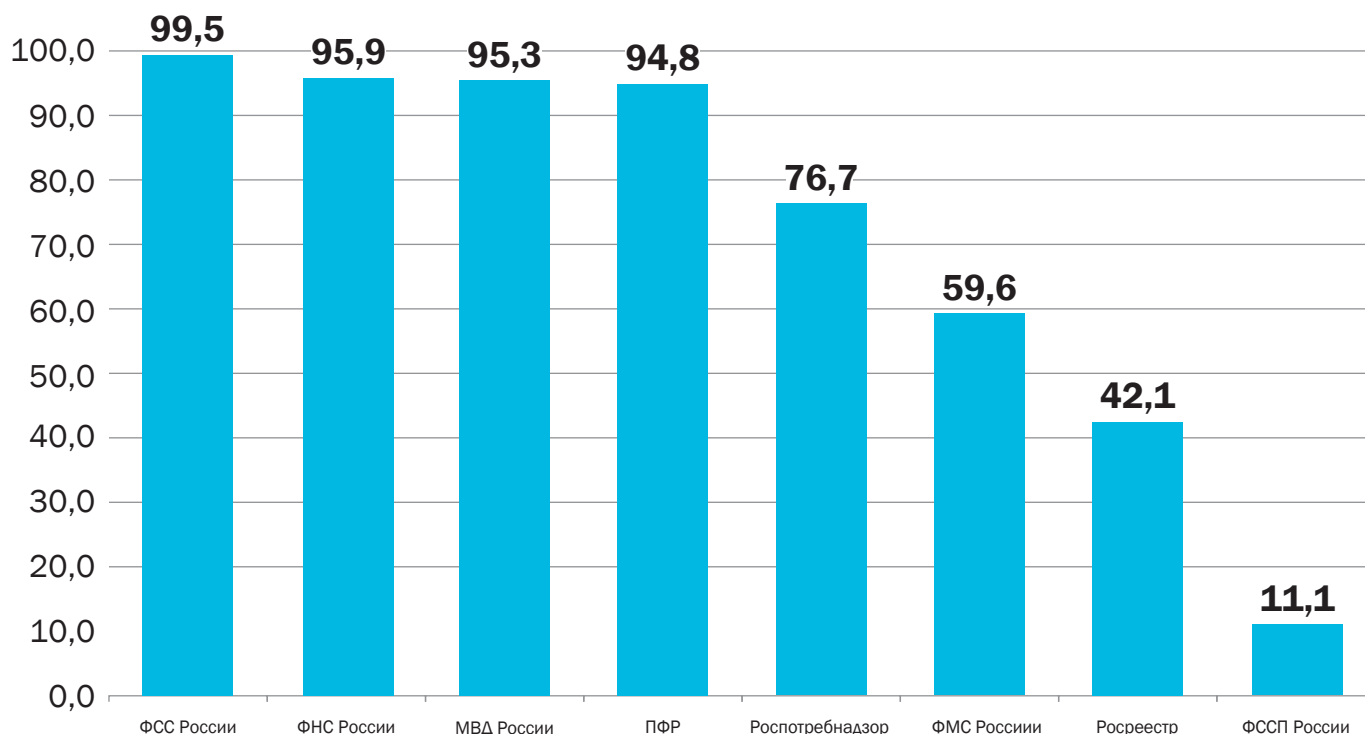
первые «бабушки», которые уже пытаются торговать номерками. Плохо, что прием документов о внесении сведений в ГКН осуществляется по общей очереди «О», а на неё работает только 2-3 окна, и работники не совсем компетентные» (Управление Росреестра по Ленинградской области).

«Подали документы на ВНЖ мужа полгода назад в территориальный Южнопортовый округ. Документ по всем параметрам должен быть готов, но узнать о состоянии готовности не представляется возможным, так как на сайте нет обновленной информации. Попасть на прием можно только по

предварительной записи. Сколько необходимо ждать, пока информация на сайте изменится и у нас появится доступ к записи на прием для получения ВНЖ?» (УФМС по Москве).

«Обратился сегодня в Фонд. Хотел получить консультацию. Отношение к людям отвратительное, девушка даже не обратила на меня внимания, очень была увлечена своим телефоном. Так ничего и не получив, я ушел, и понимаю, что в этом фонде работают одни бюрократы, которые ходят на работу только за зарплатой. Куда смотрит руководство? Наверное, тоже в свои телефоны» (Забайкальское отделение ФСС).

**Таблица 4.** Доля положительных отзывов в общем объеме отзывов, апрель, %  
**Источник:** ИАС МКГУ



## ПФР активно идет на контакт с получателями госуслуг



Ведомством, активнее всего отвечавшим на отзывы граждан, в апреле стал ПФР. Он ответил на 90% отрицательных и 60% положительных отзывов.

положительных отзывов. При этом, доля ответов на «плохие» отзывы у ПФР выросла, что говорит о желании ведомства наладить контакт с гражданами и готовность исправлять выявленные недочеты и ошибки.

Второе место по уровню активности занимает ФСС, которая ответила на 73% отрицательных и 91% положительных отзывов.

Третье место в диалоге с пользователями занимает ФССП, она дала ответ на 77%

отрицательных и 92% положительных отзывов. Активно общается с гражданами и ФМС, она ответила на 66% отрицательных и 59% положительных отзывов.

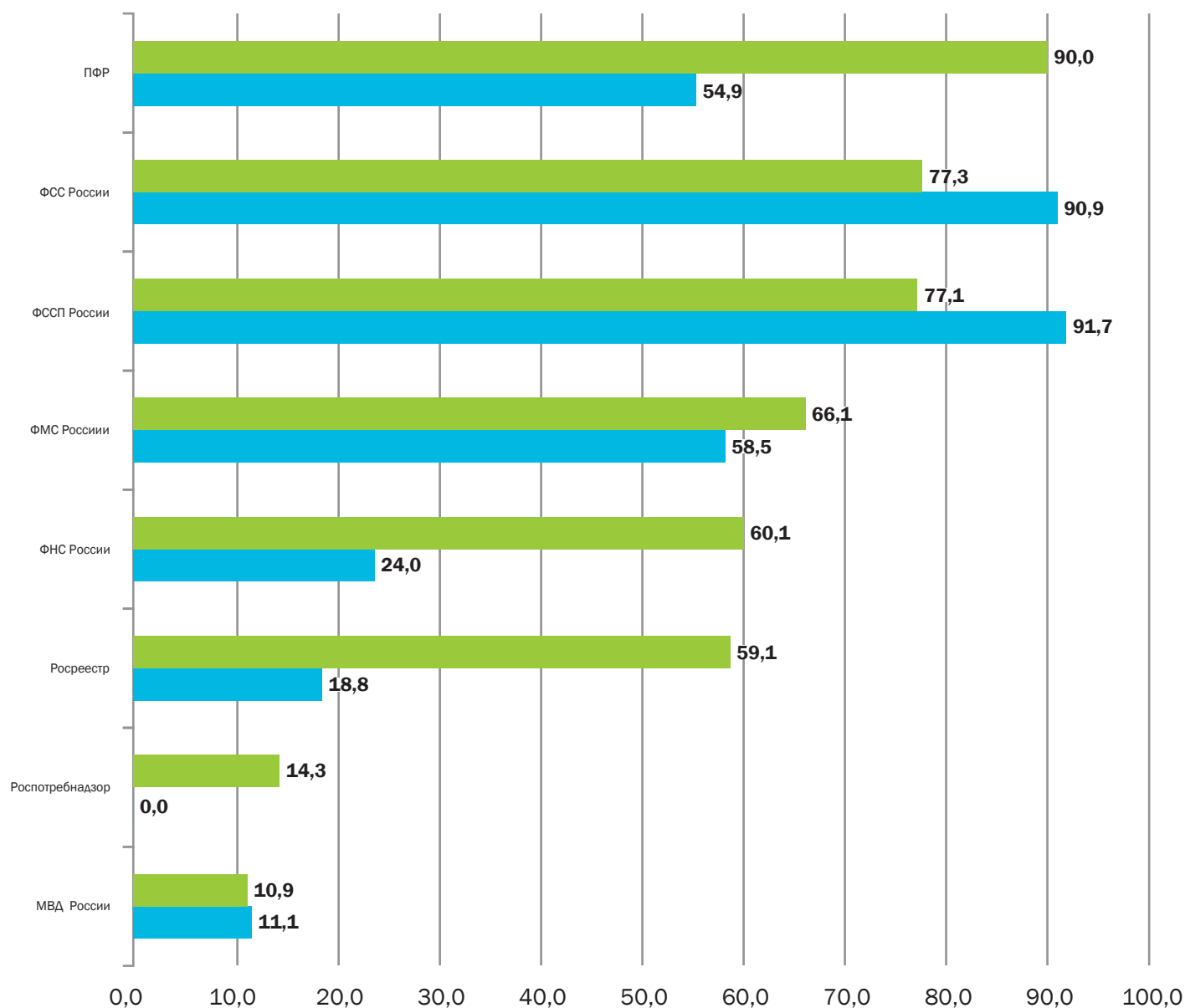
ФНС ответила на 60% негативных отзывов и почти на четверть положительных. Почти так же обстоят дела у Росреестра.

Роспотребнадзор ответил на 14% отрицательных отзывов. А ГИБДД давало ответ на каждый десятый отзыв – и положительный и отрицательный.

**Таблица 5.** Доля «отвеченных» отзывов, апрель, %

Источник: ИАС МКГУ

■ Отрицательные отзывы, доля %, апрель 2016  
■ Положительные отзывы, доля %, апрель 2016



## Самые активные получатели госуслуг — на Кубани и в Ростове

Краснодарский край и Ростовская область – лидеры по активности граждан, оценивающих качество госуслуг в своих регионах. Они находятся в пятерках лидеров по шести из девяти участвующих в мониторинге ведомств. Краснодарский край в числе регионов-лидеров по оценкам ГИБДД, ПФР, Росимущества, Росреестра, ФМС, Ростовская область – по ПФР, Роспотребнадзору, Росреестру, ФМС, ФСС, ФССП.

Пять ведомств, которые участвуют в проекте больше года, подключили к системе свои подразделения в большинстве регионов. Например, у ФНС оценки приходят из всех 85 регионов.

Охватил оценками все 85 регионов и ГИБДД, который в марте давал оценки всего по 65 региональным подразделениям.

ПФР не дает сведения о работе ведомств в 3 субъектах РФ (в марте не было из



6 регионов), ФМС – из 7 (в марте из 9). ФСС направляет в систему оценки из 70 регионов (в марте их было 62), а Росреестр из 67 субъектов РФ – как и в месяцем раньше.

Из региональных подразделений ФССП к системе мониторинга подключились 40. У Роспотребнадзора данные приходят из 29 регионов. Меньше всего региональный охват у Росимущества – только 12 субъектов давали в апреле информацию о качестве госуслуг.

«Уже давно выявлена переплата моих налогов в сумме 122 937,82 руб, и написаны неоднократно письма о возврате, однако возврата до сих пор так и

нет. Налоговая инспекция №1 по Краснодару, имея информацию о моих переплатах, постоянно требует дополнительных платежей, набегающих пени и пр. Более того, перед Новым Годом у меня были заблокированы мои личные счета и карты, как физического лица, и сняты с них все остатки. Реакции сотрудников инспекции до сих пор никакой, после написанных заявлений о возврате, вместо положенных 30 дней я ожидаю уже почти полгода. Как долго еще будет длиться это безобразие?» (УФНС по Краснодарскому краю).

«Пришла проконсультироваться по вопросу о материнском капитале. Уже даже приготовилась оформить целую стопку бумаг. Однако всё оказалось намного проще. В 14 кабинете специалисты оформили мне всего пару-тройку документов. При этом обслужили меня быстро, грамотно и на высоком уровне. Спасибо за ваш профессионализм!» (Управление ПФР в Волховском районе Ленинградской области).

**Таблица 6.** Количество подключенных к ИАС МКГУ субъектов РФ, апрель, шт.

**Источник:** ИАС МКГУ

