

МОИ ДОКУМЕНТЫ — МОЯ ОЦЕНКА

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

ФНС уже давно является лидером среди ведомств и по числу оцененных пользователями госуслуг, и по уровню их качества. Между тем, как показывает статистика сайта «Ваш контроль», около 60% предоставляемых ведомствами госуслуг граждане оценивают при их получении через МФЦ.

В августе из МФЦ (через колл-центры, инфоматы и смс) поступили оценки по 740 тысяч госуслугам, что оказалось в 1,5 раза больше показателя предыдущего месяца.

У ФНС, лидера по числу оценок среди ведомств, их оказалось почти вдвое меньше - 367,5 тыс. На втором месте МВД с 343,5 тыс. оцененных госуслуг, который все сильнее сокращает отрыв от ФНС. На третьем месте Росреестр, у которого в августе

было оценено 340 тыс госуслуг. Далее следуют ПФР, ФСС, ФССП, Росимущество и Роспотребнадзор.

ФСС в августе увеличила оценку качества госуслуг на две сотых балла и догнала ФНС – работу обоих ведомств пользователи оценивают на 4,97 балла. На третьем месте ФССП с оценкой 4,92 балла. Роспотребнадзор получил 4,89 балла, ПФР 4,87 балла, Росимущество 4,85 балла, Росреестр 4,8 балла, МВД 4,73 балла.

В целом, по всем ведомствам России средняя оценка качества госуслуг в августе составила 4,85 балла – как и месяц назад. Уровень удовлетворенности качеством госуслуг в августе также остался на уровне июля – 96,95%. Максимальный процент удовлетворенности у ФСС

России - 99,62%, минимальный уровень опять показывает МВД (94,35%).

Средняя оценка, полученная МФЦ за предоставленные гражданам госуслуги, не изменилась и составляет 4,85 балла. Уровень удовлетворенности – 96,26%.

Самой популярной госуслугой стала «Госрегистрация прав на недвижимость». Одну из наиболее высоких оценок получил «Прием налоговых деклараций».

Положительных отзывов от получателей госуслуг больше всего было у ФСС, ПФР, ФНС. Самое большое количество претензий от пользователей по-прежнему получает ФССП.

Лидером по числу наиболее активных граждан, оценивающих качество госуслуг в своем регионе, стала Москва.

Таблица 1. Уровень средних оценок, август 2016 год, балл.

Источник: ИАС МКГУ

