

МОИ ДОКУМЕНТЫ — МОЯ ОЦЕНКА

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

С каждым месяцем все больше граждан оставляют свои оценки в системе мониторинга качества госуслуг. Увеличение числа «голосующих», как показывает статистика, позитивно влияет на среднюю оценку. Так, по данным системы «Ваш контроль», с июля 2015 по июль 2016 года удовлетворенность граждан качеством госуслуг (доля оценок «хорошо» и «отлично») выросла с 94,2% до 95,1% при почти пятикратном росте числа оцененных госуслуг.

ФНС в июле вернула лидерство по числу оцененных гражданами госуслуг, увеличив число оценок почти на 60% - до 333,3 тысяч. Лидер июня, МВД, сократил число оцененных госуслуг на 9% и откатился на третье место. На втором месте закрепился Росреестр, ПФР попал на четвертое место.

Далее расположились ФСС, ФССП, Росимущество, Роспотребнадзор.

МФЦ продолжает удерживать первое место в неформальном соревновании с ведомствами по числу оцененных госуслуг. В июле из МФЦ (через колл-центры, инфоматы и смс) поступили оценки по 502,5 тыс. фактам оказания услуг различными ведомствами, это больше показателя предыдущего месяца на 34,2%.

ФНС в июле увеличила оценку качества госуслуг, теперь она составляет 4,97 балла, чуть отстает от нее ФСС с оценкой 4,95. Далее следуют: ФССП с оценкой 4,94 баллов, Роспотребнадзор - 4,9 балла, ПФР - 4,88 балла, Росреестр - 4,79 балла. У Росимущества 4,75 балла, у МВД 4,71 балла. У МФЦ средняя оценка за предоставленные гражданам

госуслуги, составила 4,84 балла.

В целом, по всем ведомствам России средняя оценка качества госуслуг в июле составила 4,85 балла – на 0,04 выше, чем в июне. Уровень удовлетворенности качеством госуслуг в июле вырос с 96,1% до 96,94%.

Наиболее популярной госуслугой в июле стал «Прием налоговых деклараций». Она же, а также «Предоставление сведений из ЕГРЮЛ» получили одну из наиболее высоких оценок: 4,97 балла.

Положительных отзывов от получателей госуслуг больше всего было у ФСС, ПФР, Роспотребнадзора, МВД и ФНС. Больше всего претензий, по-прежнему, высказывалось в адрес ФССП, хотя число положительных отзывов у этого ведомства увеличилось вдвое – до 20% от их общего числа.

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

Источник: ИАС МКГУ

