

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 вновь лидирует по количеству оценок

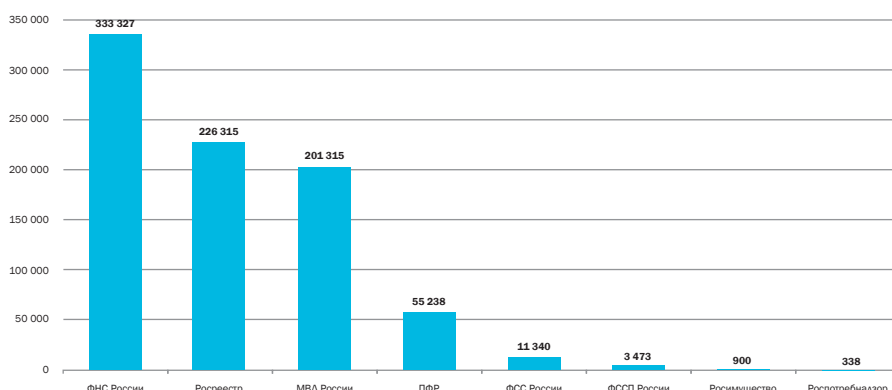
ФНС в июле вернула лидерство по числу оцененных гражданами госуслуг. Она нарастила число оценок почти на 60% и обогнала МВД, у которого число оцененных госуслуг сократилось на 9%. В результате ФНС с 333,3 тыс. оцененных госуслуг вернулась на первое место, а МВД откатилось на третье место, у него граждане оценили с 201 тыс. госуслуг.

На втором месте закрепился Росреестр, у которого в июле было оценено 226,3 тыс. госуслуг – чуть больше, чем в июне.

ПФР увеличил результаты июня на 71% и находится на четвертом месте с 55,2 тыс. оцененных госуслуг.

На пятом месте расположилось ФСС с 11,4 тыс госуслуг (+30%). У ФССП было оценено 3,5 тыс госуслуг, что на 9% меньше июньского показателя. Росимущество

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



продемонстрировало самый высокий прирост оценок, их число увеличилось на 114% - до 900 госуслуг. Пользователи Роспотребнадзора поставили оценки за 338 госуслуг, это на 14% больше, чем в июне.

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%. Это в 1,5 раза больше, чем у ФНС, которая является лидером среди ведомств.

ФНС держит лидерство по качеству, но ФСС сокращает отрыв

ФНС в июле добилась повышения оценок от получателей госуслуг, теперь она составляет

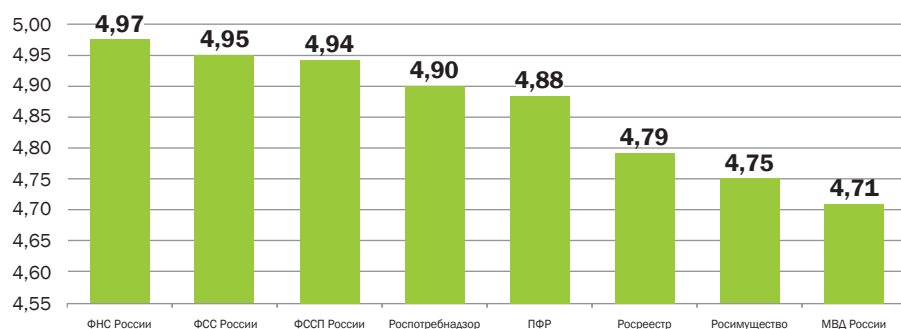
4,97 балла (против 4,96 в июне). Но ФСС, который всего месяца назад «выбрался» на второе место,

еще сильнее сокращает отрыв от лидера: в июле его оценка выросла на 0,02 балла – до 4,95.

Далее следуют: ФССП России с 4,94 баллами (рост на 0,03 балла), Роспотребнадзор - 4,9 балла (+0,01 балла), ПФР - 4,88 балла (снижение оценки на 0,01 балла). У Росреестра оценка не изменилась и составила 4,79 балла. Росимущество снизило оценку на 0,05 балла – до 4,75 балла. МВД получило от пользователей 4,71 балла, что на 0,02 балла выше июня.

В целом, по всем ведомствам России средняя оценка качества госуслуг в июле составила 4,85 балла – на 0,04 выше, чем в июне.

Таблица 2. Уровень средних оценок, июль 2016 год, балл.
Источник: ИАС МКГУ



Для наглядности приводим несколько отзывов о работе ведомств с сайта «Ваш контроль» (vashkontrol.ru).

«Хотелось бы поблагодарить сотрудников отдела назначения и осуществления страховых выплат филиала №17 г.Павлово за качественное и вежливое обслуживание. Здесь всегда можно получить грамотный ответ на интересующий вопрос, а коммуникабельность сотрудников выше всяких похвал.» (Нижегородское отделение ФСС).

«Хочу пожаловаться на

консультанта МФЦ в Приволжском районе, г.Казани, ул.Авангардная д.74, 1 подъезд, 2 зал. Такого грубого обращения я еще не встречал. Подошел к ней, чтобы взять квитанцию об оплате, так она не только мне нагрубила, но и остальным кто стоял в очереди. Неохотно давала квитанцию, после того как я несколько раз у нее спросил квитанцию, она мне ее кинула в лицо. Я попросил книгу жалоб, она в этом отказала. Как после такого обращения к заявителям можно обращаться за услугами в этот центр!» (Управление Росреестра по Республике Татарстан).

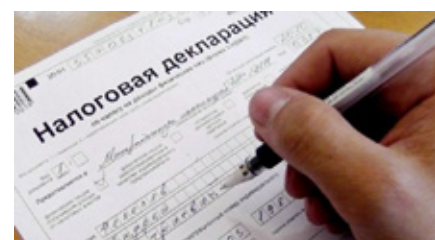
«Сдавал экзамены на получение водительского удостоверения. Экзаменатор перед экзаменом провел хороший инструктаж. На экзамене был корректен, заблаговременно, четко говорил маршрут движения. Все замечания были обоснованными и справедливыми. Экзаменом очень доволен.» (Отдел ГИБДД ММО «Качканарский»).

Прием деклараций - самая популярная госуслуга

Наиболее популярной госуслужбой, как следует из данных сайта «Ваш контроль», в июле стал «Прием налоговых деклараций», граждане оценили ее 183 тысяч раз.

На втором месте - «Госрегистрация прав на недвижимость» (163 тысячи оцененных госуслуг), на третьем месте «Регистрация автотранспорта» (108 тысяч).

Госуслуги «Прием налоговых деклараций» и «Предоставление сведений из ЕГРЮЛ» получили одну из наиболее высоких оценок: 4,97 балла. Другими популярными госуслугами, получившими, к тому же, самые высокие оценки, стали: «Бесплатное информирование плательщиков страховых взносов о законодательстве РФ о страховых взносах» и



«Госрегистрация ИП и фермерских хозяйств» (4,96 балла).

ФССП стали ругать чуть меньше обычного

Анализ сайта «Ваш контроль», где пользователи не только ставят оценки, но и комментируют процесс получения госуслуги, показал, что есть существенное число «дежурных» положительных отзывов.

Например, среди

положительных отзывов ГУ по вопросам миграции около 14% поступили из поселка Заиграево (Бурятия). У ФНС оказалось много отзывов, состоящих из слов «Замечаний не имею», которые поступили из села Терекли-Мектеб в Дагестане, или содержащих

только знак «+» (тоже из Дагестана), или просто со словом «спасибо!». Типовые положительные отзывы о ПФР, в основном, поступили из Чечни, и вот как они выглядят: «Спасибо», «Спс», «Респект», «Спасибо за вашу услугу», «Спасибо вам ПФР»,

«Спасибо за заботу».

В июле на сайте «Ваш контроль» было размещено почти 10 тысяч отзывов о работе 8 ведомств, что на 5% больше, чем в июне. Самое большое количество отзывов получила ФСС. На втором месте ПФР, на третьем МВД. Далее следуют: ФНС, Главное управление по вопросам миграции МВД (бывшая ФМС), Роспотребнадзор, ФССП, Росреестр.

Больше всего претензий от получателей госуслуг – по прежнему у ФССП, хотя в этом месяце число положительных отзывов у него увеличилось вдвое и уже составляет 20%, а не 9%, как было раньше.

Получатели госуслуг продолжают возмущаться из-за случаев некорректной работы 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.

Больше всего хвалят по-прежнему ФСС, ПФР, Роспотребнадзор, МВД и ФНС – у них доля положительных оценок превышает 95%. Росреестр получил 81% положительных отзывов, ГУ по вопросам миграции МВД России – 66%.

«Хочу оставить отзыв по работе сотрудников ИФНС № 22 по Красноярскому краю. Очень вежливые и внимательные инспектора работают в данной инспекции. Оперативно рассматривают вопросы, принимают решение и уведомляют о принятом решении. Всегда разъяснят и направят к нужному инспектору для решения вопроса.» (Межрайонная

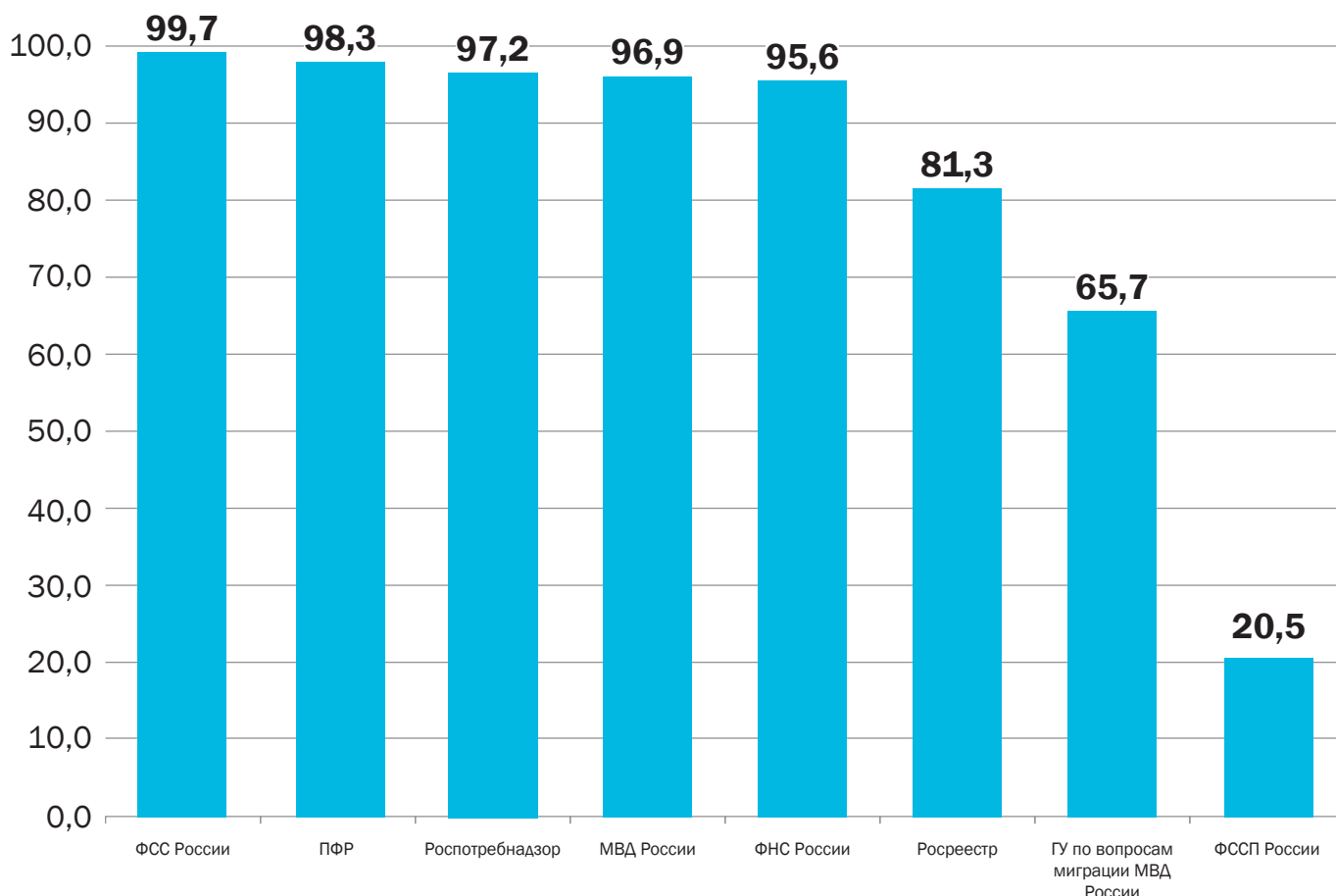
инспекция ФНС по Красноярскому краю N22)

«Была сегодня на приеме в Пенсионном фонде Тракторозаводского района, заранее сдавала документы на пенсию. Большое спасибо специалистам, очень вежливые и доброжелательные, приятно удивлена.» (Управление ПФР в Тракторозаводском районе Челябинска).

«Сначала ждала долго, когда вернется с обеда пристав, вдобавок, еще и не работала база. Она мне сообщила что IT-специалист уволился, и мое дело на 7-ю Парковую ул., 26, она передать не имеет возможности. Если и передаст, то не раньше, чем через месяц. Отвечала на вопросы так, как будто она тут не работает. Это все отвратительно. Здесь нужна оценка ноль.» (Управление ФССП по Москве).

Таблица 3. Доля положительных отзывов в общем объеме отзывов, июль 2016 года, %

Источник: ИАС МКГУ



ФСС и ФНС ответили большинству недовольных граждан

ФСС в июле ответила всем недовольным гражданам, оставившим на ее страничке на сайте «Ваш контроль» отрицательные отзывы. Кроме того, ведомство дало ответы на 93% положительных отзывов.

ФНС ответила на 71% положительных и 25% отрицательных отзыва. Росреестр ответил на две трети отрицательных и на каждый десятый положительный отзыв. У ПФР с ответами оказались 66% негативных отзывов и 20%



позитивных. ФСПП дала ответы на 65% отрицательных и 50% положительных отзывов. ГУ по вопросам миграции – на 57% отрицательных 32% положительных отзывов.

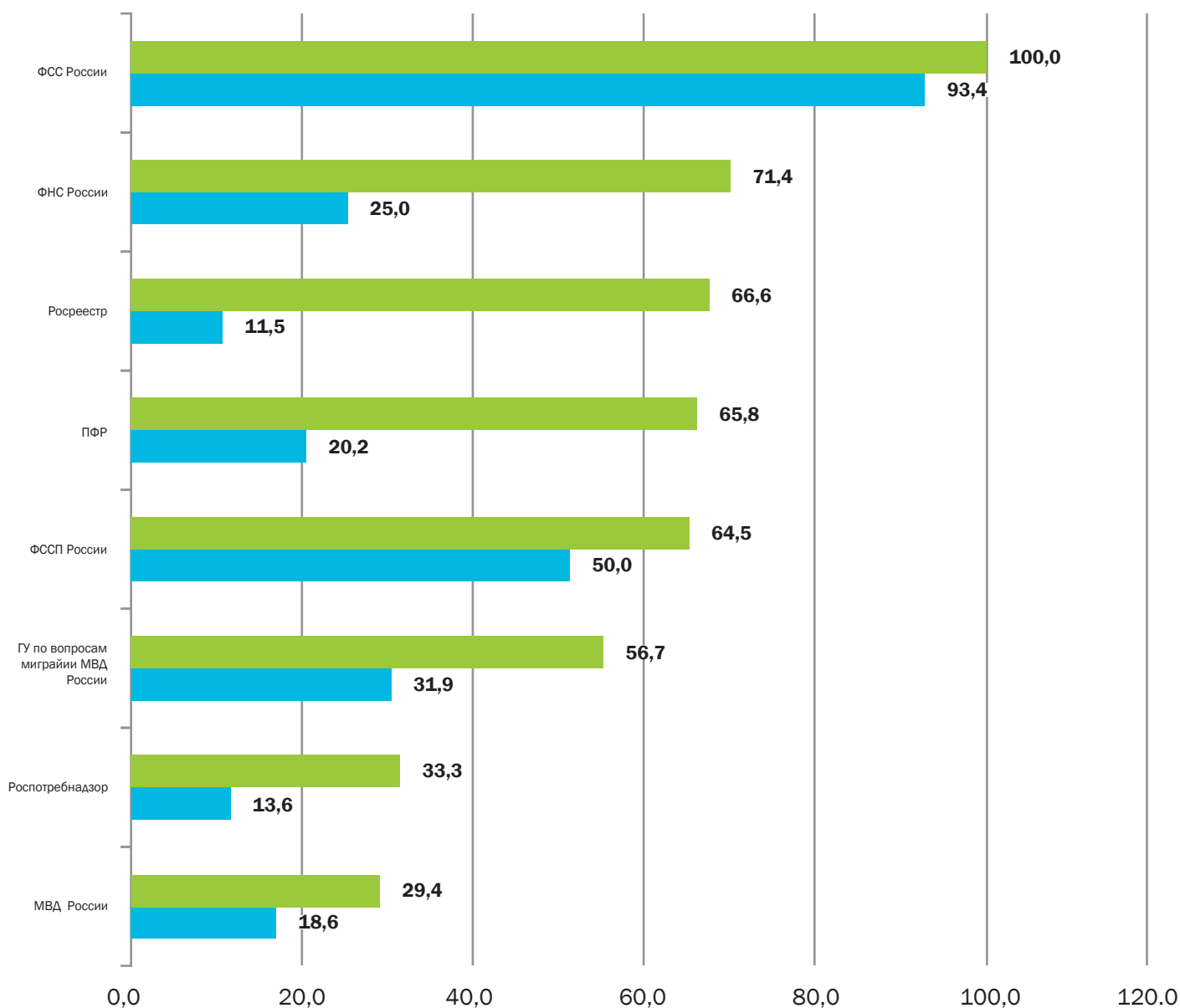
Роспотребнадзор дал ответ на 33% отрицательных и на 14% положительных отзывов, МВД ответило на каждый третий отрицательный и каждый пятый положительный отзыв.

Таблица 4. Доля «отвеченных» отзывов, июль 2016, %

Источник: ИАС МКГУ

■ Отрицательные отзывы, доля %, июль 2016

■ Положительные отзывы, доля %, июль 2016



Самые активные получатели госуслуг — в Ростове

Лидером по активности граждан, оценивающих качество госуслуг в своем регионе, в июле снова стала Ростовская область. Она находится в пятерках лидеров в 4 из семи ведомств.

Москва, Свердловская, Тюменская, Оренбургская, Воронежская области вошли в пятерку лидеров по двум ведомствам.

Самое большое число региональных подразделений, по которым поступают в систему оценки, у ФНС. В июле оценки приходили из 85 регионов (в июне – из 84).

ПФР присылает данные об оказании госуслуг из 81 региона (в июне их было 78), ФСС дает данные о работе подразделений 76 регионам (в июне их было 64). Росреестр направляет в систему оценки из 66 регионов (в июне – из 68), Роспотребнадзор из 60 субъектов РФ (вместо 64), ФССП – из 45, Росимущество из 13.

Хуже всего дело с передачей данных обстоит в Ингушетии и Ненецком АО – оттуда не поступали



данные о деятельности четырех ведомств.

«ТП Приобский, г.Бийск. Самый большой недостаток - это отсутствие бланков в коридоре. В очереди приходится стоять два раза: первый - чтобы получить бланк, второй - чтобы его сдать. Попросила сотрудника дать бланки в коридор, чтобы люди не стояли по два раза в очереди – не дал. Общее время ожидания в

очереди более двух часов.» (Управление ФМС по Алтайскому краю).

«Хочу открыть продуктовый магазин. Обратился в управление. Получил консультацию, ответы на интересующие вопросы. Выражаю благодарность сотруднице управления за отзывчивость и компетентность.» (Управление Роспотребнадзора по РСО – Алалия).

Таблица 5. Количество подключенных к ИАС МКГУ субъектов РФ, июль 2016 года, шт.

Источник: ИАС МКГУ

