

МОИ ДОКУМЕНТЫ — МОЯ ОЦЕНКА

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

МФЦ становятся все более популярными у получателей госуслуг. Еженедельно граждане оценивают в России примерно по 200 тысяч госуслуг, около трети из них получены в МФЦ. При этом, как показывает статистика «Ваш контроль», качество госуслуг, оказанных в МФЦ, граждане оценивают немного выше, чем те, которые получали вне этих центров: 4,73 балла против 4,72.

МВД выбился в лидеры по количеству полученных от граждан оценок. Их число увеличилось в июне на 20% – до 213 тысяч. Это на 10% больше показателя Росреестра, который был лидером в предыдущие месяцы. На третьем месте оказалась ФНС, далее с большим отрывом следуют ПФР, ФСС, ФССП, и всего несколько сотен госуслуг было оценено у Росимущества и Роспотребнадзора. Все ведомства в июне показали прирост числа

оцененных госуслуг.

Через МФЦ в мае было оценено 244,7 тыс. услуг, оказанных различными ведомствами, и это оказалось больше показателя предыдущего месяца на 30%. В «общем зачете» он соответствует первому месту.

ФНС продолжает получать от пользователей самые высокие оценки качества госуслуг. В июне они оценили ее деятельность на 4,96 балла. ФСС получила 4,93 и переместилась с третьего на второе место. Далее идут: ФССП с оценкой 4,9 балла и ПФР, получивший от пользователей 4,88 балла. Оценка Роспотребнадзора составила 4,87 балла. Качество госуслуг Росимущества было оценено на 4,8 баллов. У Росреестра - 4,78 баллов, у МВД - 4,69 балла. В целом, по всем ведомствам России средняя оценка качества госуслуг в июне составила 4,81 балла – на одну сотую выше, чем в мае.

Максимальный процент удовлетворенности был отмечен у ФНС России -99,41%. Минимальный – у МВД России (93,28%).

Средняя оценка, полученная МФЦ за предоставленные гражданам госуслуги, составила 4,94 балла, уровень удовлетворенности – 99,37%. В «общем зачете» МФЦ поднялась на второе место и пропускает вперед только от ФНС.

Наиболее популярными у пользователей, как следует из данных сайта «Ваш контроль», являются госуслуги «Госрегистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним», «Регистрация автотранспорта», «Прием налоговых деклараций».

Положительных отзывов от получателей госуслуг больше всего было у ФСС, ПФР, ФНС и МВД, больше всего нареканий вызвала работа ФССП.

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

Источник: ИАС МКГУ

