

МОИ ДОКУМЕНТЫ — МОЯ ОЦЕНКА

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

Государству не все равно, что думают граждане о качестве оказываемых ему услуг. Поэтому оно создало широкую систему сбора оценок от людей, которые побывали в МФЦ или в органах власти. Каждую неделю в эту систему поступают

оценки в отношении примерно 200 тысяч госуслуг. В мае показатели были отличными: удовлетворенность граждан качеством госуслуг (то есть, доля оценок «хорошо» и «отлично») была на уровне 96%.

Майские праздники снизили активность граждан

В мае в России традиционно наблюдается спад любой деловой активности, и госуслуги тут не стали исключением. В период майских праздников граждане меньше обращались за госуслугами, следовательно – уменьшилось и число выставленных за них оценок. Больше всего «пострадал» от длинных майских каникул Роспотребнадзор: у него число оценок снизилось на 45%.

С наименьшими потерями май пережило МВД. В его оценку теперь входят сведения по трем подразделениям: ГИБДД, Управление по вопросам миграции (бывшая ФМС) и Управление по организации лицензирования.

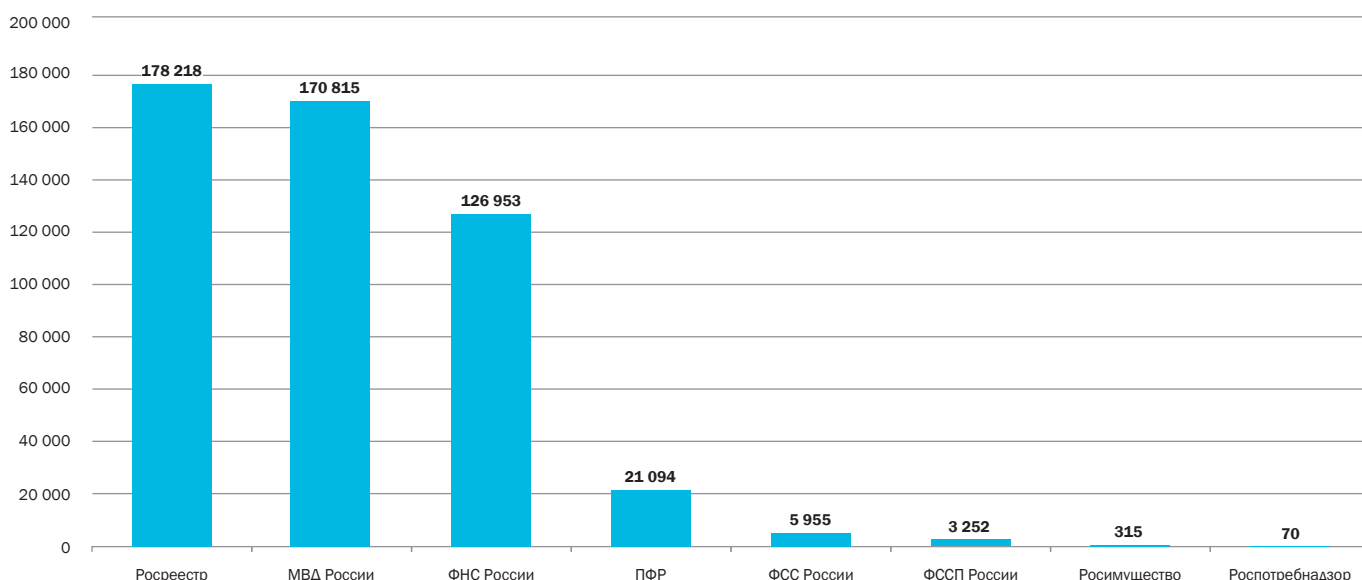
Лидером по числу оцененных госуслуг опять стал Росреестр, у него в мае пользователи оценили 178 тысяч госуслуг.

На второе место вышло МВД (170 тысяч госуслуг). У ФНС граждане оценили 127 тысяч госуслуг, у ПФР - 21 тыс., у ФСС - 6 тысяч, у ФССП - 3,2 тыс., у Росимущества - 315, у Роспотребнадзора - 70.

Через МФЦ в мае было оценено 185 тысячи госуслуг, предоставляемых различными ведомствами. Это на 30% меньше, чем в апреле.

Таблица 1. Количество фактов оказания услуг по ведомствам, май 2016 года, шт.

Источник: ИАС МКГУ



ФНС остается лидером качества предоставления госуслуг

ФНС продолжает получать от пользователей самые высокие оценки качества госуслуг. В мае пользователи добавили ей еще одну сотую балла, и оценка увеличилась до 4,96 балла. Всего на две сотых отстает от лидера Роспотребнадзор: его оценка выросла на 0,05 балла и составила 4,94 балла. На третьем месте ФСС с оценкой 4,91% (снизилась на 4 сотых балла).

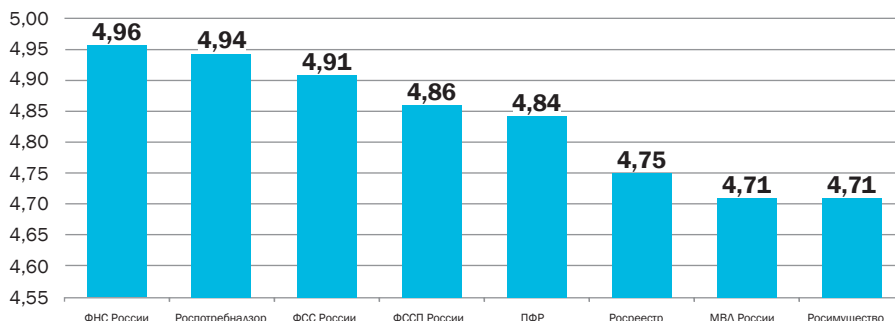
Далее идут ФССП - 4,86 балла (снижение на 0,01 балла), ПФР: 4,84 балла (рост на 0,01 балла), Росреестр - 4,75 балла (снижение на 0,02 балла). МВД и Росимущество получили от граждан по 4,71 балла, их оценки не изменились по сравнению с апрелем.

В целом по всем ведомствам России средняя оценка качества госуслуг в мае составила 4,8 балла – на две сотых ниже, чем в апреле.

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

«Я будущий пенсионер. Обращался в Пенсионный фонд

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



узнать, какие документы мне необходимы для назначения пенсии. Специалисты очень подробно мне все объяснили, помогли запросить мою заработную плату в архиве, помогли зарегистрироваться на электронном сайте. Теперь смогу подать заявление, не выходя из дома. Очень удобно». (Управление ПФР в Крутинском районе Омской области).

«Хочется выразить благодарность сотрудникам налоговой инспекции в селе Михайловка за грамотную консультацию и доброжелательное отношение к налогоплательщикам. Помогли в заполнении декларации

по вычету на гостевом компьютере. Подключили к личному кабинету, очень удобный сервис». (Межрайонная инспекция ФНС №9 по Приморскому краю).

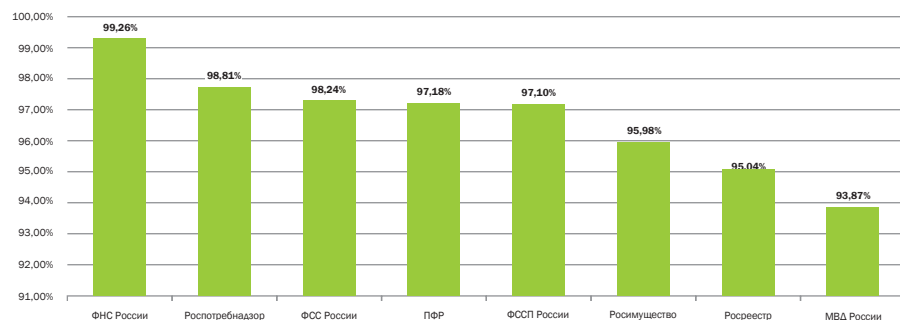
«Больше часа ожидали приема специалиста, ответственного за выдачу готовых документов. При том, что приехали в будний день, народу было немного. По номерку передо мной было 10 человек, на выдачу документов работает одно окошко! Прошу объяснить, почему такая простая процедура, как выдача готовых документов, занимает столько времени. И почему на выдачу работает всего один специалист». (Управление Росреестра по Ленинградской области).

Уровень удовлетворенности качеством госуслуг в мае снизился с 96,5% до 95,9%.

Максимальный процент удовлетворенности был у ФНС России - 99,26%, минимальный у МВД - 93,87%.

Средняя оценка качества госуслуг, полученных в МФЦ, выросла с 4,89 до 4,91 балла, удовлетворенность составила 99%. В «общем зачете» это третье место.

Таблица 3. Удовлетворенность качеством услуг, май 2016 год, %
Источник: ИАС МКГУ



Регистрация недвижимости — самая популярная госуслуга

Самой популярной госуслужбой, как следует из данных сайта "Ваш контроль", остается "Госрегистрация прав на недвижимое имущество и

сделок с ним". В мае граждане оценили эту госуслугу 112 тысяч раз.

В тройку самых популярных



услуг вошли также «Регистрация автотранспорта» (89 тысяч оцененных госуслуг) и «Прием налоговых деклараций», а также «Регистрация автотранспорта» (55 тысяч).

Из 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» (4,96 балла).

Граждане довольны работой ФСС и ФНС и ругают ФССП

В мае на сайте "Ваш контроль" было размещено 8,3 тысяч отзывов о работе 8 ведомств, что на 19% больше, чем в апреле. Самое большое количество отзывов получила ФСС. На втором месте МВД (отзывы на работу ГИБДД и управления по лицензионной деятельности). Далее следуют: ПФР, ФНС, Главное управление по вопросам миграции МВД (бывшая ФМС), ФССП, Росреестр, Роспотребнадзор. На работу Росимущества отзывов не было.

Наибольшая доля положительных отзывов у ФСС (99,6%), на втором месте с 96,8% положительных отзывов находится ФНС, на третьем – ПФР (95,8%). У МВД было 95,5% положительных отзывов, у Роспотребнадзора 94,4%, у Росреестра 77,8%, у Управления по вопросам миграции МВД 58%, у

ФССП 12,3%.

Самая большая доля «плохих» отзывов у ФССП – 88%. 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.

Вторым по величине доли негативных отзывов стало ГУ по вопросам миграции МВД России (42% негативных отзывов). В числе главных проблем заявители отмечают огромные очереди, невозможность получить госуслугу, некомфортные условия в помещениях, нарушение сроков предоставления услуг, невозможность записаться на



прием онлайн.

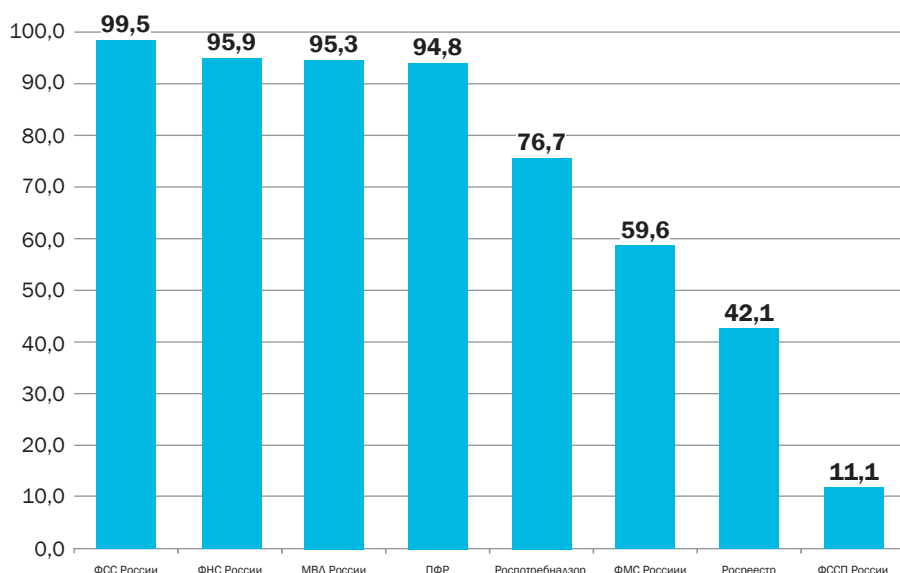
Третье место занял Росреестр, у которого в мае доля отрицательных отзывов превысила 22%. Пользователи чаще всего жалуются на халатность и некомпетентность сотрудников и на нарушение сроков предоставления услуг.

«Оформляла пособие по уходу за ребенком в случае ликвидации деятельности предприятия. Очереди не было, приняли достаточно быстро, все доходчиво объяснили, документы приняли быстро. Деньги получила на пятые сутки, что приятно удивило. В общем довольна работой сотрудников ФСС». (Кузбасское региональное отделение ФСС)

«Быстро обслужили в МРЭО №3 при замене водительского удостоверения. И очень вежливые и культурные сотрудники. Спасибо!» (МРЭО ГИБДД по Кабардино-Балкарии).

«Заблокировали банковские карты, в том числе и социальную, куда приходят детские пособия! Штрафы я оплатила сразу в этот день после блокировки. До пристава невозможно, то недоступен, то занят, то не берет! Вопрос: когда разблокируют карты?» (Управление ФССП по Московской области).

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



ФСС и ФССП активно работают с недовольными гражданами

Активнее всего на отзывы недовольных граждан в мае отвечали ФСС и ФССП. ФСС ответила на 88% отрицательных и 84% положительных отзывов, а ФССП – на 82% отрицательных и 75% положительных отзывов.

ПФР дал ответ на 66% отрицательных и 58% положительных отзывов. ГУ по вопросам миграции МВД ответило на 66% отрицательных и 32% положительных отзывов.

ФНС дала ответ на 56% отрицательных и на 20% положительных отзывов.



положительных отзывов.

Росреестр ответил на четверть отрицательных и 7% положительных отзывов.

У МВД с ответом был каждый

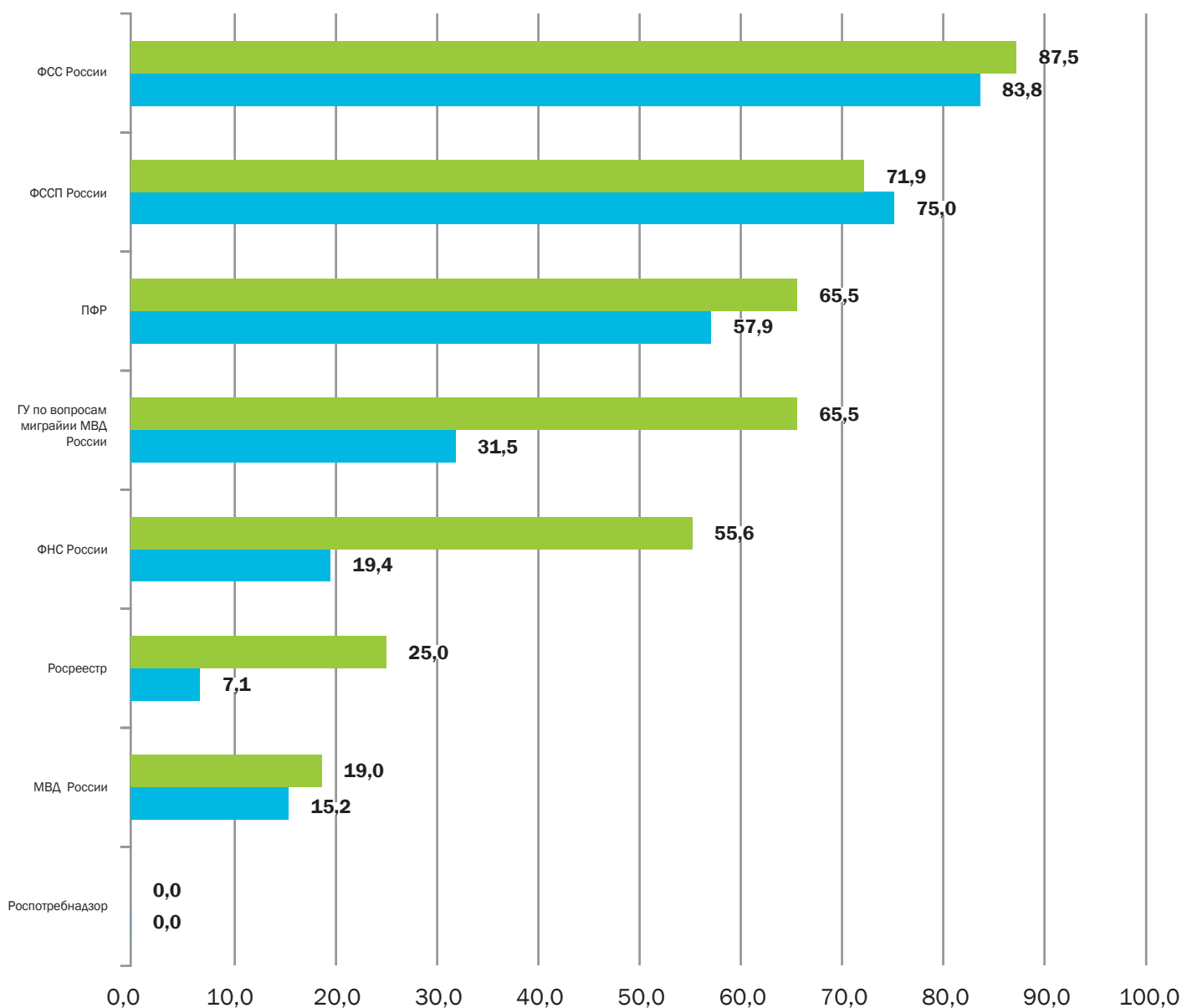
пятый отрицательный и каждый седьмой положительный отзыв. Роспотребнадзор не ответил ни на один отзыв.

Таблица 5. Доля «отвеченных» отзывов, май 2016, %

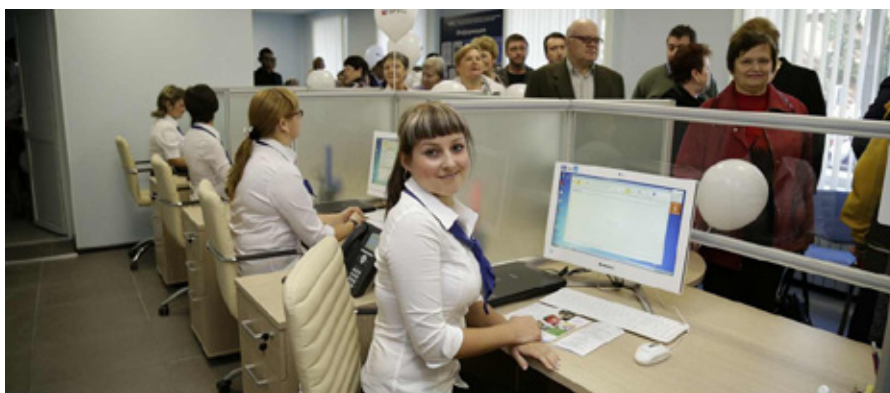
Источник: ИАС МКГУ

■ Отрицательные отзывы, доля %, май 2016

■ Положительные отзывы, доля %, май 2016



Самые активные получатели госуслуг — в Ростове



Получила ответ, в котором мне предлагалось: 1. написать фирме и попросить у нее деньги обратно 2. обратиться в суд. В ответе были проигнорированы те моменты, которые были подтверждены документально: неправильное оформление гарантийных обязательств, несуществующий адрес фирмы на документах. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей в своем ответе предложила мне сражаться с мошенниками своими силами. Как и всем будущим пострадавшим, судя по всему» (Управление Роспотребнадзора по Свердловской области).

«Обращалась в ИФНС номер 3 по г.Тюмени. Хочу выразить благодарность работником. Все сотрудники профессиональны, внимательны и компетентны в своем деле. Всегда помогут и подскажут. Проявляют к нам, налогоплательщикам, терпеливость и вежливость.» (Управление ФНС по Тюменской области).

Лидером по активности граждан, оценивающих качество госуслуг в своем регионе, в мае стала Ростовская область. Она находится в пятерках лидеров по семи из восьми участвующих мониторинге качества госуслуг ведомств (исключение составила ФНС). Пять ведомств, которые участвуют в проекте больше года, подключили к системе свои подразделения в большинстве регионов. У ФНС и МВД оценки приходят из всех 85 регионов.

ПФР не дает сведения о работе подразделений в одном субъекте

РФ – Ингушетии. ФСС направляет в систему оценки из 66 регионов, Росреестр из 64 субъектов РФ.

Из региональных подразделений ФССП к системе мониторинга подключились 41. У Роспотребнадзора данные приходят из 18 регионов. Меньше всего региональный охват у Росимущества – только 9 субъектов давали в мае информацию о качестве госуслуг.

«Жаловалась в Роспотребнадзор на мошеннические действия фирмы по ремонту компьютеров.

Таблица 6. Количество подключенных к ИАС МКГУ субъектов РФ, май 2016 года, шт.

Источник: ИАС МКГУ

