



Граждане оценивали качество госуслуг в России в I квартале 2016 г в среднем примерно на том же уровне, как и год назад, при этом оценки по отдельным ведомствам сблизались, свидетельствует статистика сайта «Ваш контроль».

Согласно этим данным, доля оценок «4» и «5» за год выросла до 94,74% с 94,42% год назад. В тоже время средний выставленный гражданами балл по итогам квартала снизился до 4,69, а годом ранее оценка оставляла 4,72 балла.

При этом по итогам первого квартала пользователи оценили 1,6 млн. госуслуг, что в 4,4 раза больше, чем за аналогичный период прошлого года. Это связано с тем, что за год к системе оценок качества госуслуг подключались новые ведомства и МФЦ, что привело и к росту числа оценок.

Если судить по среднему баллу, то из ведомств выше всех оценка у ФНС - 4,93 балла.

Чуть отстают от лидера ФСС России (4,92 балла), Роспотребнадзор (4,84 балла), ФМС (4,81 балла). ПФР закончил квартал с оценкой 4,78 балла, у Федеральной службы судебных приставов 4,77 балла, ГИБДД получил от пользователей 4,76 балла, Росимущество - 4,57 балла, Росреестр - 4,55 балла.

Самой часто оцениваемой госуслугой, по данным сайта «Ваш контроль», является госрегистрация прав на недвижимое имущество - ее в I квартале 2016 года оценили 415 тысяч раз. На втором месте - регистрация автотранспортных средств, ее оценили 300 тысяч раз. Большой популярностью у граждан также пользуется госуслуга по выдаче и замене паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность на территории России, - 90 тысяч оцененных фактов за три месяца.

На сайте «Ваш контроль» получатели госуслуг не только ставят оценки ведомств, но и оставляют отзывы об их работе. Активнее всего отзывы писали получатели госуслуг МВД, ФСС и ФНС. И у них же оказалась самая большая доля положительных отзывов. А негативных отзывов больше всего получила ФССП: доля отрицательных отзывов составила 86%.

Система публичного мониторинга качества госуслуг, основным элементом которой является портал «Ваш контроль» ([vashkontrol.ru](http://vashkontrol.ru)), была запущена Минэкономразвития в 2013 году. Мониторинг предоставляет возможность оценивать самые востребованные гражданами госуслуги, предоставляемые 9 госорганами. Качество госуслуги оценивается по пяти критериям: время предоставления госуслуги, время ожидания в очереди, вежливость и компетентность сотрудника ведомства, комфортность условий в помещении, доступность информации о порядке предоставления услуги. Поставить оценку можно с помощью смс-сообщения, через колл-центр, портал госуслуг, а также на сайтах госорганов и «Ваш контроль».

На основании мнений граждан правительство выявляет проблемные места в практике оказания госуслуг, а также формирует сводную оценку работы руководителей территориальных органов власти. Поэтому Кадастровая палата призывает волгоградцев активнее высказывать свое мнение о своей работе и оставлять свои отзывы на сайте «Ваш контроль».