

Мониторинг деятельности МФЦ по предоставлению государственных услуг Росреестра

Управлением Росреестра по Кировской области в октябре 2022 года проведен опрос заявителей о качестве предоставления своих услуг в территориальных отделах КОГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в 12 районах области и городе Кирове. Всего в опросе поучаствовало 370 человек. Заявителей также просили оценить профессионализм сотрудников при приеме документов и на консультациях.

Анкетирование имело цель также выявить проблемы в организации приема-выдачи документов на кадастровый учет и регистрацию прав, исследовать информированность граждан об услугах, предоставляемых регистрирующим ведомством в электронном виде, для принятия соответствующих управленческих решений, направленных на совершенствование качества предоставляемых госуслуг.

Как показал опрос, почти 50% жителей области оценили уровень информированности об услугах Росреестра в МФЦ на «отлично», остальные – на «хорошо». Квалификацию специалистов МФЦ, принимающих и выдающих документы на предоставление госуслуг Росреестра, почти 95% заявителей оценили на «отлично», остальные – на «хорошо». Вежливости специалистов МФЦ 99,5% респондентов дали положительную оценку, лишь 1 оценил уровень вежливости на «удовлетворительно».

41% заявителей пользуются предварительной записью на прием к специалистам МФЦ по телефону, либо через интернет, остальные предпочитают «живую очередь».

К сожалению, только 8,4% заявителей пользовались федеральным порталом госуслуг, либо официальным сайтом Росреестра.

Ожидали приема с момента предварительной записи для получения государственных услуг Росреестра 1 день – 84,6% респондентов, от 1 дня до 3 – 11,9% и 3,5% – более 3 дней.

93,8% заявителей ждут своей очереди к окну менее 15 минут, 6,2% потратили в очереди от 15 до 30 минут, и лишь 1 человек – более 30 минут.

Качество консультирования заявителей сотрудниками МФЦ при предоставлении услуг Росреестра 68,4% респондентов оценили на «отлично», остальные на «хорошо». Отрицательная оценка была лишь одна (г. Кирово-Чепецк).

В целом работа сотрудников МФЦ по предоставлению государственных услуг Росреестра была оценена на 4,91 балла (по пятибалльной шкале). Это несколько выше, чем в предыдущие годы.

Выше всех (5 баллов) имеют отделы МФЦ в Котельниче, Лузе, Нолинске, Пижанке и Уржуме. Ниже всех оценки в Вятских Полянах, Нововятске, ТО МФЦ по Ленинскому району г. Кирова (ул. Упита, 13).