

**УПРАВЛЕНИЕ РОСРЕЕСТРА ПО МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
ИНФОРМИРУЕТ**

**«О результатах мониторинга удовлетворенности заявителей предоставлением
государственных услуг Росреестра на базе МФЦ»**

В рамках мероприятий по повышению эффективности функционирования многофункциональных центров (далее – МФЦ) в августе текущего года Управлением проведен мониторинг удовлетворенности заявителей предоставлением государственных услуг Росреестра на базе МФЦ.

Мониторинг проводился во всех многофункциональных центрах на территории Мурманской области, предоставляющих государственные услуги Росреестра.

Результаты мониторинга показали, что срок ожидания при получении государственных услуг Росреестра в большинстве случаев не превышает 15 минут (75,9%).

В ходе мониторинга заявителям было предложено оценить уровень квалификации специалистов МФЦ, осуществляющих прием-выдачу документов.

На вопрос об оценке уровня квалификации специалистов МФЦ 86,6% заявителей ответили, что уровень специалистов «высокий».

Качество оказания консультаций сотрудниками МФЦ в большинстве случаев получило оценку «отлично», 1 заявитель низко оценил качество оказания консультационной помощи, при этом следует отметить, что конкретных претензий указано респондентом не было.

Одним из показателей качества оказания консультаций является количество повторных обращений заявителей в МФЦ для предоставления дополнительных документов. Исходя из ответов респондентов, дополнительные документы предоставляли всего менее 7% заявителей.

В настоящее время Росреестром активно продвигается предоставление государственных услуг в электронном виде. Поэтому Управление интересовало уровень информированности населения о новациях в учетно-регистрационной сфере.

Результаты мониторинга по вопросам: «Знаете ли Вы о возможности получения государственных услуг Росреестра в электронном виде?» и «Знаете ли вы о преимуществах получения государственных услуг Росреестра в электронном виде?» показали, что 64,3% заявителей знают о возможности получения государственных услуг в электронном виде и более 57,6% знают о преимуществах такого получения услуг Росреестра.

В целях повышения эффективности организации предоставления государственных услуг Росреестра на базе многофункциональных центров респондентам также было предложено внести предложения по улучшению работы МФЦ.

Предложения касались как увеличения количества окон и сотрудников, предоставляющих государственные услуги Росреестра повышения комфортабельности офисов приема заявителей (установка банковских терминалов, кулеров, организации детского уголка).

Управление Росреестра по Мурманской области благодарит граждан, принявших участие в опросе по учению качества оказания государственных услуг Росреестра на базе многофункциональных центров. Управлением будут учтены все замечания и предложения, высказанные заявителями в ходе опроса.