

approaches to the promotion of innovation activity. There is a significant state regulation of these processes, which is carried out both by direct methods (first of all, state support and financing) and by indirect methods (in particular, stimulation, creation of favourable conditions for the introduction of innovations, etc.), in the countries with a high level of innovation development.

When comparing the methods used, it should be noted that for European countries, tax privileges (tax research loans) as preferential forms are more important. Along with the economic one, the social aspect is significant since the support aimed at the enterprises depends on the directions and programs of investment of funds.

One of the tasks that are solved with a close combination of different approaches is the development of the so-called innovative cooperation. It is worth mentioning public-private partnership as one of the forms of interaction between the state and business in the field of innovation, which is not developed in Ukraine.

In the following years, new trends in the development of innovation (for example, innovative development based on a reasonable specialization) will be the determinative factors of innovation policy along with traditional forms of innovation promotion.

The theoretical justification requires the development of a system of measures and tools of practical implementation based on the principles of the program-target approach – the correlation of policy objectives with resources through targeted innovation programs based on appropriate management mechanisms. Taking into account the effective foreign experience, a comprehensive approach to improving the state regulation of innovation activity will give positive results.

АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ФЕДЕРАЛЬНУЮ СЛУЖБУ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РЕГИСТРАЦИИ, КАДАСТРА И КАРТОГРАФИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

THE ANALYSIS OF REFERENCES OF CITIZENS TO THE FEDERAL SERVICE FOR STATE REGISTRATION, CADASTRE AND CARTOGRAPHY OF THE RUSSIAN FEDERATION

УДК 332.7

Потапова А.В.

магистр
Пензенский государственный университет архитектуры и строительства

Акимова М.С.

к.э.н., доцент кафедры
«Кадастр недвижимости и право»
Пензенский государственный университет архитектуры и строительства

Улицкая Н.Ю.

к.э.н., доцент кафедры
«Кадастр недвижимости и право»
Пензенский государственный университет архитектуры и строительства

Одной из задач исследования является изучение взаимосвязей между явлениями и процессами для определения факторов, оказывающих основное влияние на их вариацию. В статье проводится аналитическое исследование уровня эффективности работы с гражданами в Федеральной службе государственной регистрации, кадастра и картографии Российской Федерации.

Ключевые слова: государственные услуги, социальная эффективность, Росреестр, работа с обращениями граждан.

Одним із завдань дослідження є вивчення взаємозв'язків між явищами і процесами для визначення факторів, що роблять основний вплив на їх варіацію. У статті проводиться аналітичне дослідження рівня

ефективності роботи з громадянами у Федеральній службі державної реєстрації, кадастру і картографії Російської Федерації.
Ключові слова: державні послуги, соціальна ефективність, Росреєстр, робота зі зверненнями громадян.

One of the tasks of the research is to study relationships between phenomena and processes in order to determine the factors that have a major impact on their variation. The article conducts an analytical study of the level of efficiency of work with citizens in the Federal Service for State Registration, Cadastre and Cartography of the Russian Federation.

Key words: public services, social efficiency, Federal Registration Service, work with citizens.

Постановка проблемы. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг

соответственно федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также местными администрациями и иными органами местного самоуправления, осу-

ществляющими исполнительно-распорядительные полномочия.

Согласно этому закону, государственная услуга, предоставляемая различными органами власти в рамках закона, – деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги [7].

Одним из приоритетных направлений в оказании государственных услуг является эффективное межведомственное взаимодействие и в первую очередь – повышение уровня обслуживания населения. В связи с этим вопросы повышения эффективности предоставления государственных услуг остаются актуальными и на сегодняшний день.

Анализ последних исследований и публикаций. Различные аспекты заявленной проблемы разработаны в многочисленных трудах российских и зарубежных авторов. В литературе и диссертационных исследованиях проблемы изучения качества предоставления государственных услуг представлены в трудах Г.Т. Артамонова, Г.В. Белова, В.Б. Булгака, А.А. Варламова, С.А. Гальченко, Н.А. Киселевой.

Постановка задания. Государственные услуги Росреестра можно получить с помощью одного из современных способов: на портале

Росреестра, в территориальных офисах Росреестра и Кадастровой палаты, в офисах многофункциональных центров по предоставлению государственных услуг населению (МФЦ). У заявителей также есть возможность отправить документы для получения государственных услуг Росреестра почтовым отправлением. Для удобства граждан Кадастровой палатой проводится оказание услуг Росреестра заявителям в рамках выездного обслуживания. [6]

В связи с вышеизложенным основное задание исследования заключается в оценке качества предоставления услуг Управлением Росреестра Российской Федерации гражданам.

Изложение основного материала исследования. В 2016 г. в Росреестр, его территориальные органы и подведомственные учреждения поступило 322 021 обращение граждан (в 2015 г. – 275 095, в 2014 г. – 235 774), что свидетельствует об увеличении количества обращений в 2015 г. на 14% по сравнению с 2014 г. и на 73%, если сравнивать 2015 и 2016 гг.

Наглядно динамику поступления обращений можно увидеть на диаграмме 1.

Основной причиной увеличения количества поступивших в Росреестр обращений является возросшая активность граждан в связи с возможностью использования современных методов обращений в Росреестр посредством официального сайта Росреестра и направления их по электронной почте, что часто приводит к дублированию обращений по одному вопросу от одного заявителя, поступивших в Росреестр по различным каналам связи либо переадресованных из вышестоящих органов власти.

За отчетный период в 2016 г. в центральный аппарат Росреестра поступило 22 307 обращений (27 191 обращение в 2015 г.), что на 12% меньше, чем в 2015 г. За отчетный период в 2015 г. в центральный аппарат Росреестра посту-

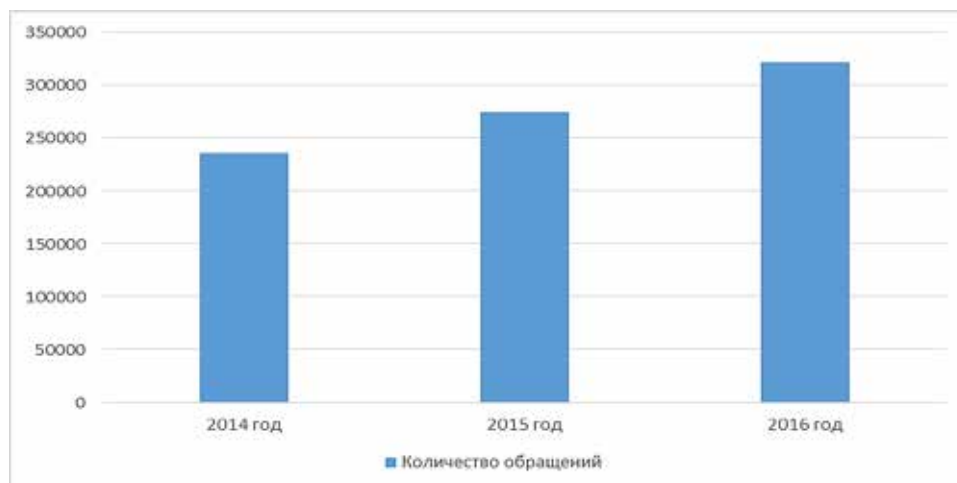


Рис. 1. Динамика обращений граждан в органы Росреестра по годам

пило 27 191 обращение (33 993 обращения в 2014 г.), что на 20% меньше, чем в 2014 г. [1].

Значительная часть обращений граждан (15 198 – 56%), поступивших в 2015 г. в центральный аппарат Росреестра, относится, как и в 2014 г. (22 843 обращения), к сфере государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, в том числе затрагивает вопросы порядка регистрации права собственности на долю в праве общей долевой собственности, а также выдачи информации из Единого государственного реестра прав на недвижимое имущество и сделок с ним (далее – ЕГРП) и государственного кадастра недвижимости (далее – ГКН), расхождения сведений в ЕГРП и ГКН, исправления ошибок в ГКН. В основном в обращениях содержались просьбы граждан о разъяснении законодательства Российской Федерации в установленной сфере деятельности Росреестра.

Многие обращения содержали вопросы справочно-информационного характера: порядка проведения государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, оформления прав граждан на жилые дома и земельные участки в соответствии с Федеральным законом от 21.07.1997 № 122-ФЗ «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним».

В обращениях заявители также зачастую выражали несогласие с вынесенными неправомерными, на их взгляд, решениями об отказе в государственной регистрации прав, об отказе в постановке на государственный кадастровый учет объектов недвижимого имущества, заявляли о нарушениях порядка и сроков предоставления информации о ранее учтенных объектах недвижимости, сведения о которых подлежат включению в ГКН.

По вопросам нарушения земельного законодательства при самовольном занятии земельного участка смежными землепользователями и

использовании земель не по целевому назначению, проведения проверок соблюдения земельного законодательства, а также вопросам, связанным с ненадлежащим исполнением должностных обязанностей государственными инспекторами по использованию и охране земель, поступило 706 обращений – 2,5% от общего числа поступивших в Росреестр обращений (в 2015 г. – 1 415 обращений, в 2014 г. – 1 132 обращения).

По итогам рассмотрения данных обращений, в том числе по вопросам нецелевого использования земельных участков, всем заявителям даны разъяснения в установленные действующим законодательством сроки.

Из общего количества (322 021) обращений, поступивших в центральный аппарат Росреестра в 2016 г., его территориальные органы и подведомственные учреждения, количество жалоб, доводы которых в результате рассмотрения нашли свое подтверждение, составило 351. Всего количество жалоб составило 20 135 [1].

По всем доводам, изложенным в жалобах, проводились служебные проверки, в том числе с выездом на место. По обоснованным жалобам должностным лицам, допустившим нарушения, было указано на недопустимость нарушения норм действующего законодательства, а также приняты меры, направленные на предупреждение подобных нарушений.

Из общего количества (275 095) обращений, поступивших в центральный аппарат Росреестра в 2015 г., его территориальные органы и подведомственные учреждения, количество обоснованных жалоб составило 5 401 – 1,9% от общего числа обращений.

В 2015 г. на действия Росреестра и его подведомственных учреждений подано в суды Российской Федерации 48 исковых заявлений, связанных непосредственно с рассмотрением обращений граждан.

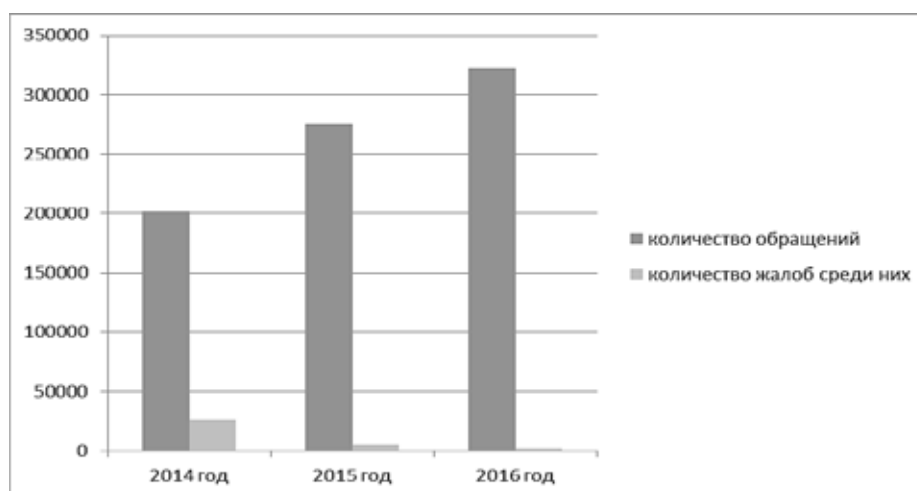


Рис. 2. Динамика поступления обращений граждан и жалоб среди них

Из указанного количества судебных исков на действия центрального аппарата Росреестра подано 10 исковых заявлений, количество решений в пользу граждан – шесть; в территориальные органы Росреестра поступило 13 исковых заявлений, количество решений в пользу граждан – два; в филиалы ФГБУ «ФКП Росреестра» поступило 25 исковых заявлений, количество решений в пользу граждан – девять [3].

Из общего количества (201 781) обращений, поступивших в территориальные органы Росреестра и подведомственные организации в 2014 г., 13% (26 279 обращений) составляют жалобы. По итогам рассмотрения жалоб было установлено, что в ряде случаев они не имели под собой правовой основы из-за незнания или недопонимания гражданами отдельных норм действующего законодательства. Из 26 279 жалоб были признаны обоснованными 6 850 жалоб – 25% [5].

В 2014 г. на действия Росреестра и его подведомственных организаций было подано в суды Российской Федерации 802 исковых заявления. 326 исковых заявлений было судами удовлетворено.

Из указанного количества судебных исков на действия центрального аппарата Росреестра подано 10 исковых заявлений, количество решений в пользу граждан – одно, в территориальные органы Росреестра поступило девять исков, количество решений в пользу граждан – нет, в филиалы ФГБУ «ФКП Росреестра» поступило 783 исковых заявления, количество решений в пользу граждан – 325 [5].

Благодаря рассмотренным данным можно отметить, что обращений становится больше. Особенно популярными являются либо почтовые обращения, либо онлайн-услуги на официальном портале Росреестра. Во многом такие показатели обусловлены удобством и простотой в использовании, экономией времени, а также отсутствием живой очереди.

Также благодаря анализируемым данным можно сделать вывод и о высоком числе личных обращений граждан в органы Росреестра. Скорее всего, такой вид обращений используют в основном пожилые люди, у которых нет доступа в Интернет или возможности отправить запрос по почте.

Кроме того, количество обращений увеличилось на 8,7%. Если в 2015 г. было рассмотрено 90% обращений, то в 2016-м этот процент снизился до 89%. В целом такую ситуацию нельзя считать однозначно плохой, по сравнению с растущим процентом обращений потеря 1% нерассмотренных обращений не рассматривается как критическая и в целом можно сказать, что центральный аппарат Росреестра работает эффективно.

90% и 89% рассмотренных обращений можно назвать успешным показателем. Тем не менее это не идеал.

Одним из приоритетных направлений в совершенствовании работы с обращениями граждан является анализ причин самих обращений.

Так, для выявления и учета мнения населения о деятельности Росреестра территориальными органами и подведомственными учреждениями Росреестра проводилось анкетирование граждан. В ходе изучения опросных листов по результатам анкетирования, а также отзывов о качестве предоставления государственных услуг, оставленных заявителями на сайте «Ваш контроль», определяется мнение граждан о качестве предоставляемых государственных услуг, что позволяет принимать меры по предупреждению возникновения претензий к организации работы территориальных органов и подведомственных учреждений Росреестра.

Во всех территориальных органах и подведомственных учреждениях Росреестра действуют комиссии по работе с обращениями граждан, которые в том числе проводят работу по экспертизе ответов на поступающие жалобы и критические замечания с целью выявления недостатков в работе государственных служащих и повышения качества обслуживания заявителей. В ряде территориальных органов и подведомственных учреждений Росреестра в работе таких комиссий принимают участие и члены общественных советов при управлениях Росреестра.

В рамках данной работы проводится анализ отзывов из книг жалоб и предложений. Подобная форма взаимодействия с гражданами позволяет объективно оценивать качество и доступность предоставляемых государственных услуг для принятия организационно-управленческих решений, что приводит к снижению общего количества жалоб.

Значительную роль в снижении числа письменных обращений граждан играет Ведомственный центр телефонного обслуживания Росреестра, специалисты которого принимают звонки от граждан со всей территории России в круглосуточном режиме.

Информирование граждан о надзорной деятельности Росреестра в сфере соблюдения земельного законодательства и ее результатах является стимулом для сообщения гражданами о нарушениях земельного законодательства, связанных с самовольным занятием земельных участков, использованием земель не по целевому назначению, и, как правило, приводит к увеличению числа подобных обращений, в особенности в летний период.

Одной из форм разъяснительной работы является распространение информационных буклетов Росреестра по наиболее востребованным гражданам услугам в сфере регистрации прав и государственного кадастрового учета недвижи-

мости. Буклеты представляют собой пошаговую инструкцию по конкретной услуге с описанием перечня необходимых документов, способов их подачи, стоимости услуги и другой справочной информации. Один из основных критериев при написании буклетов – простота и доступность изложения. Буклеты распространяются в офисах Росреестра, ФГБУ «ФКП Росреестра» и многофункциональных центрах предоставления государственных услуг.

В 2016 г. издано четыре номера ведомственного журнала «Вестник Росреестра», в котором публиковались статьи сотрудников центрального аппарата и территориальных органов Росреестра по различным вопросам сферы деятельности Службы [1].

Так же активно, как и в 2014–2015 гг., использовались средства массовой информации для разъяснения норм действующего законодательства и информирования граждан.

14 декабря 2015 г. в Росреестре и его территориальных органах проведен общероссийский день приема граждан. В ходе данного мероприятия на всей территории Российской Федерации специалистами Росреестра был принят 2 361 заявитель и дополнительно принято более 60 письменных обращений. В режиме видеосвязи специалистами территориальных органов Росреестра принято 33 заявителя, в том числе обратившихся из приемных президента Российской Федерации, территориальных органов исполнительной власти, федеральных органов исполнительной власти, территориальных органов федеральных государственных органов, федеральных государственных органов, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, исполнительно-распорядительных органов муниципальных образований.

С учетом накопленной Росреестром практики работы с обращениями граждан издан приказ Росреестра от 26.08.2015 № П/450, зарегистрированный в Министерстве юстиции Российской Федерации 04.09.2015 за № 38798, «Об утверждении Инструкции об организации работы с обращениями и личного приема граждан в центральном аппарате Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии».

Издание данного приказа способствует созданию в Росреестре (в центральном аппарате, его территориальных органах и подведомственных учреждениях) целостной системы работы с обращениями граждан, их всестороннему и оперативному рассмотрению, совершенствованию взаимодействия должностных лиц Росреестра и граждан в сфере земельных и имущественных отношений [3].

Для улучшения качества работы с обращениями граждан, повышения эффективности дея-

тельности в данном направлении планируется продолжить совершенствование методов работы, направленных на повышение правовой грамотности населения, в том числе по информированию населения по вопросам государственной регистрации прав, осуществления государственного кадастрового учета, изменений законодательства и новейших достижений информационных технологий, позволяющих сделать обращение в Росреестр максимально интерактивным и ориентированным для каждого гражданина.

Сокращение числа жалоб, всестороннее и полное рассмотрение обращений граждан являются одними из приоритетных задач ведомства.

В Росреестре на постоянной основе проводится аналитическая работа с обращениями граждан, осуществляется контроль над сроками их рассмотрения. Руководством Росреестра принимаются меры по совершенствованию деятельности в данном направлении, осуществляется постоянный контроль над ее реализацией [1].

Позитивным знаком является всестороннее повышение юридической и земельно-правовой грамотности населения, что приводит к уменьшению необоснованных жалоб, поступающих в общем потоке обращений. Наглядно все эти показатели можно увидеть на рис. 3.

Выводы из проведенного исследования. По итогам анализа обращений, поступивших в 2014 г., следует отметить основные причины обращения граждан в Росреестр и территориальные органы: несогласие с принятыми решениями об отказах при осуществлении государственной регистрации прав; несогласие с отказами в постановке на государственный кадастровый учет объектов недвижимости; просьбы о проведении внеплановых проверок в отношении других граждан; желание граждан оформить надлежащим образом свои права на земельные участки и расположенные на них объекты недвижимости; сложность земельного законодательства; нарушения прав граждан как землепользователей при оформлении прав на используемые земельные участки; ошибки в сведениях ГКН, ЕГРП; несогласие с проведением государственной оценки объектов недвижимого имущества; факты непогашения арбитражными управляющими задолженности по заработной плате и нарушения конкурсным управляющим требований законодательства о банкротстве при проведении процедур банкротства.

Так же стоит отметить, что в 2014 г. в центральный аппарат Росреестра поступило 4 468 обращений граждан по вопросам качества и доступности государственных услуг, оказываемых Росреестром, что составило 13% от общего числа обращений, поступивших в 2013 г. В данных обращениях гражданами были отмечены недо-

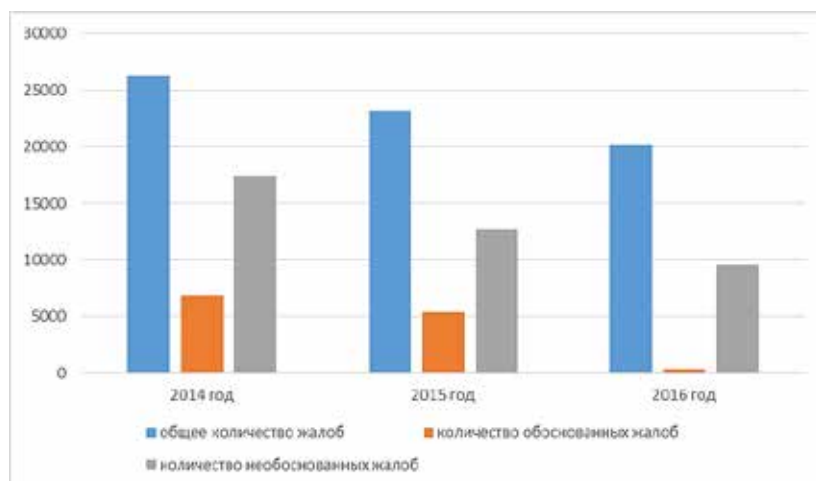


Рис. 3. Количество обоснованных и необоснованных жалоб

статки в работе, связанные со сбоями в работе сервиса «предварительная запись» на официальном сайте Росреестра; с неудовлетворительной работой территориальных органов Росреестра и филиалов ФГБУ «ФКП Росреестра» по субъектам Российской Федерации; с наличием очередей в помещениях приема и выдачи документов; с недостаточным количеством работающих окон на прием заявлений (запросов) и выдачу документов в отделах; с неудобством или несоблюдением установленного графика работы.

Значительная часть поступивших жалоб, связанных с качеством и доступностью услуг Росреестра, относятся к нарушению сроков проведения регистрационных действий Управлением Росреестра по Санкт-Петербургу. В этой связи в отчетном периоде государственными гражданскими служащими, ответственными за мониторинг и повышение качества государственных услуг, заместителю руководителя Д.А. Солодовникову подготовлена докладная записка о рассмотрении обращений и жалоб граждан, поступивших в Росреестр и касающихся качества и доступности государственных услуг, оказываемых территориальными отделами Управления Росреестра по Санкт-Петербургу.

Также в отчетном периоде в связи техническим сбоем на серверах Управления Росреестра по Московской области существенно возросло количество обращений, квалифицируемых как жалоба, в частности относительно нарушения сроков предоставления сведений, содержащихся в ЕГРП. В настоящее время неполадки устранены, ведется активная работа по предоставлению сведений ЕГРП по неотработанным запросам, поступившим в адрес Управления Росреестра по Московской области в период технического сбоя [5].

В 2015 г. все обращения по вопросам качества онлайн-услуг были учтены, и постепенно про-

исходит модернизация электронных услуг, что ведет к улучшению сервиса и качеству предоставляемых услуг.

В целом благодаря проведенному анализу можно сказать, что Росреестр работает эффективно и с каждым годом старается улучшать качество своей работы. Несмотря на увеличение количества обращений, количество обоснованных жалоб заметно сокращается, а благодаря политике просвещения заинтересованных лиц меньше становится жалоб, не имеющих под собой юридической или земельно-правой основы.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК:

1. Аналитический отчет о работе с обращениями граждан в центральном аппарате Росреестра, его территориальных органах и филиалах ФГБУ «ФКП Росреестра» по итогам 2016 года.
2. Сведения о работе с обращениями граждан, поступившими в структурные подразделения центрального аппарата, территориальные органы и подведомственные учреждения Росреестра – 4 квартал 2016 г.
3. Аналитический отчет о работе с обращениями граждан в центральном аппарате Росреестра, его территориальных органах и филиалах ФГБУ «ФКП Росреестра» по итогам 2015 года.
4. Сведения о работе с обращениями граждан, поступившими в структурные подразделения центрального аппарата, территориальные органы и подведомственные учреждения Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии за 2015 год.
5. Аналитический отчет о работе с обращениями граждан в центральном аппарате Росреестра, его территориальных органах и филиалах ФГБУ «ФКП Росреестра» по итогам 2014 года.
6. URL: <https://rosreestr.ru/site/>.
7. URL: https://01.xn--b1aew.xn--p1ai/Gosudarstvennie_uslugi/Gosavtoinspekcija_Respubliki_Adigeja/Ponjatje_i_klassifikacija_gosudarstvenni.

REFERENCES:

1. Analiticheskij otchet o rabote s obrashhenijami grazhdan v central'nom apparate Rosreestra, ego territorial'nyh organah i filialah FGBU «FKP Rosreestra» po itogam 2016 goda. (in Russian)
2. Svedenija o rabote s obrashhenijami grazhdan, postupivshimi v strukturnye podrazdelenija central'nogo apparata, territorial'nye organy i podvedomstvennye uchrezhdenija Rosreestra – 4 kvartal 2016 g. (in Russian)
3. Analiticheskij otchet o rabote s obrashhenijami grazhdan v central'nom apparate Rosreestra, ego territorial'nyh organah i filialah FGBU «FKP Rosreestra» po itogam 2015 goda. (in Russian)
4. Svedenija o rabote s obrashhenijami grazhdan, postupivshimi v strukturnye podrazdelenija central'nogo apparata, territorial'nye organy i podvedomstvennye uchrezhdenija Federal'noj sluzhby gosudarstvennoj registracii, kadastra i kartografii za 2015 god. (in Russian)
5. Analiticheskij otchet o rabote s obrashhenijami grazhdan v central'nom apparate Rosreestra, ego territorial'nyh organah i filialah FGBU «FKP Rosreestra» po itogam 2014 goda. (in Russian)
6. URL: [https://rosreestr.ru/site/]. (in Russian)
7. URL:[https://01.xn--b1aew.xn--p1ai/Gosudarstvennie_uslugi/ Gosavtoinspekciya_Respubliki_Adigeja/Ponjatje_i_klassifikacija_gosudarstvennij]. (in Russian).

Potapova A.V.

Master

Penza State University of Architecture and Construction

Akimova M.S.

Candidate of Economic Sciences,

Senior Lecturer at Department of Cadastre of Real Estate and Law

Penza State University of Architecture and Construction

Ulitskaya N.Yu.

Candidate of Economic Sciences,

Senior Lecturer at Department of Cadastre of Real Estate and Law

Penza State University of Architecture and Construction

THE ANALYSIS OF REFERENCES OF CITIZENS TO THE FEDERAL SERVICE FOR STATE REGISTRATION, CADASTRE AND CARTOGRAPHY OF THE RUSSIAN FEDERATION

Rosreestr is the Federal Executive Authority performing functions on state registration of the rights to real estate and transactions with it, carrying out the state cadastral accounting of real estate, land management, state monitoring of lands, geodesy and cartography, navigation providing transport complex, and also functions on the state cadastral assessment, federal state supervision in the field of geodesy and cartography, state land supervision, supervision of activity of the self-regulating organizations of appraisers, control over the activities of self-regulatory organizations of arbitration managers and others.

The Federal Service for State Registration, Cadastre and Cartography in the framework of the implementation of provisions of the order of the Government of the Russian Federation on March 17, 2011, № 442-R has developed requirements for the composition and structure of information, as well as formats for data exchange, ensuring the interaction of the Federal Service for State Registration, Cadastre and Cartography and bodies involved in the interdepartmental exchange of information in the provision of state and municipal services (hereinafter – the interaction participants), in: 1. the information contained in the State Cadastre of Real Estate; 2. providing information contained in the Unified State Register of rights to real estate and transactions with it.

Rosreestr is one of the leaders in the provision of public services in Russia, interacting with individuals and legal entities, including in electronic form. More than 20% of the total volume of public services provided to citizens and organizations of different federal bodies of executive power in Russia has the Russian State Register. The dynamics of the growth of applications to the service for various types of electronic services range from 7% (data from the Unified State Register of rights to real estate and transactions with it) to 25% (data from the State Real Estate Cadastre) per year.

But despite this, the Office of the Russian Register is actively developing programs to improve the quality of public services.