

# МОИ ДОКУМЕНТЫ— МОЯ ОЦЕНКА

Вестник системы оценки качества госуслуг «Ваш контроль» • [vashkontrol.ru](http://vashkontrol.ru)

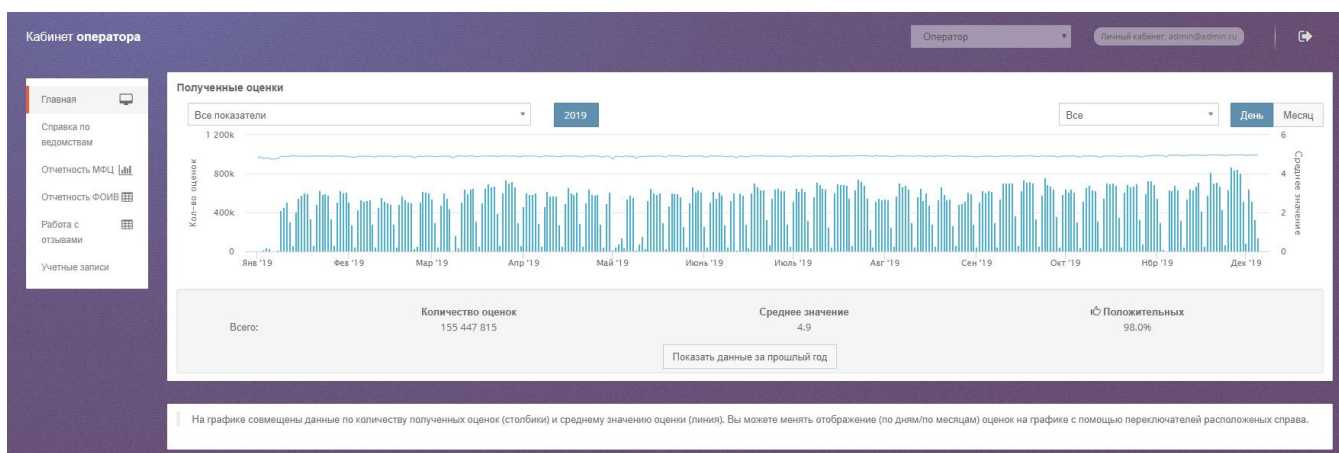
## Доработка ИАС МКГУ

**За период с 25 октября по 10 декабря был выполнен комплекс работ по доработке ИАС МКГУ:**

- Обеспечены прием, обработка, хранение и выгрузка данных из внешних ИС, позволяющих обезличено идентифицировать сотрудника ТО ФОИВ и МФЦ (код оператора);
- Разработан вид сведений ИАС МКГУ для экспорта данных об оценках с указанием кода оператора во внешние ИС;
- Реализовано изменение учета оценок, полученных через Интернет, при расчете уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг в ТО ФОИВ, а также при построении графиков и формировании отчетных форм;
- Реализована возможность учета правил применимости услуг и критериев их оценки при расчете сводного показателя эффективности руководителей ТО ФОИВ, в соответствии типом источника (ФОИВ/МФЦ) для реализации разграничения зон ответственности в подсистеме «Личный кабинет контроля региона».

**Были выполнены доработки в «КАБИНЕТЕ УПРАВЛЕНИЯ ОПЕРАТОРА СИСТЕМЫ»:**

- Реализована отчетная форма по отзывам в адрес МФЦ;
- Доработаны отчетные формы ФОИВ в части учета оценок, полученных из Интернета;
- Реализована возможность учета правил применимости услуг и критериев их оценки при расчете сводного показателя эффективности руководителей ТО ФОИВ, в соответствии типом источника (ФОИВ/МФЦ) для реализации разграничения зон ответственности;
- Доработана отчетная форма «Сводный отчет» в разделе «Отчетность по МФЦ»;
- Доработана отчетная форма «Справка по ведомствам».



## МФЦ 2.0: ОТ ИДЕИ К РЕАЛИЗАЦИИ

2 декабря 2019 г. в Правительстве Московской области было проведено совещание «МФЦ 2.0: от идеи к реализации». В качестве основных путей развития МФЦ в рамках федерального проекта «Цифровое государственное управление» были выделены: цифровизация, клиентоориентированность, технологичность.

*Цель реализации проекта МФЦ 2.0 — создание клиентоориентированной среды, обеспечивающей взаимодействие граждан и бизнеса с государством и поставщиками массовых социально значимых услуг, а также защиту интересов заявителей*

### 4 СТРАТЕГИЧЕСКИХ ПРИОРИТЕТА:

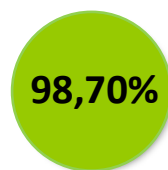
- 1 Единый фронт-офис для всех услуг
- 2 Мост в цифровой мир
- 3 Защита прав заявителя
- 4 Передовые технологии оказания услуг

### Данные по МФЦ за 2019 год\*

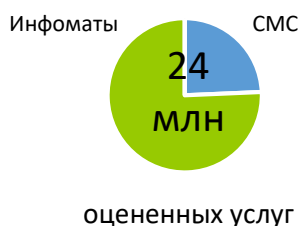


На данный момент не все МФЦ внесли информацию о руководителях. У многих ТОСП, УРМ нет руководителя. Некоторые указывают одного руководителя для нескольких объектов, например, нескольких ТОСП.

### РЕГИОНЫ-ЛИДЕРЫ ПО КОЛИЧЕСТВУ ОЦЕНОК ЗА 2019 ГОД



УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПО МФЦ ЗА 2019 ГОД



оставленных оценок

Источник: ИАС МКГУ

\* По состоянию на 05.12.2019

## Отзывы и работа с ними

### РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТЗЫВОВ ПО ВЕДОМСТВАМ ЗА 2019 ГОД



Источник: ИАС МКГУ

### БОРЬБА С «НАКРУТКАМИ»

Введение верификации пользователей через (ЕСИА) должно было сократить число случаев некорректного использования системы для «накрутки» отзывов.

Однако теперь представители органов власти предлагают гражданам оставить отзыв на ПК на территории ведомства. Граждане стали жаловаться на то, что у них запрашивают реквизиты учетных записей ЕСИА для оставления отзыва, а также контролируют проставление оценок, советуя ставить только «пятерки». При этом из системы выходят сами, в результате чего могут изменить оценки или оставить дополнительные отзывы через учетную запись гражданина.

#### Пример отзыва:

##### Услуга:

Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений

##### Подразделение:

Межрайонный регистрационно-экзаменационный отдел ГИБДД № 17 ГУ МВД России по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области

“ Добрый день, получала права на Лабораторном 24 А (СПб) вчера, 21.08.2019, в связи с окончанием срока действия. Услугу получала через gosuslugi.ru. Записалась на 9.55, к инспектору попала в 10.21. Все вежливые, но утреннее время в будний день для меня критичный аспект. После приема заявления попросили оставить отзыв на их компе. Я, зная, что потом могу забыть, согласилась. К сожалению, все прозаично, - при заполнении отзыва на данном сайте я вошла с помощью своего логина и пароля и, когда захотела сама проставить оценки, девушка на ресепшене, сидевшая за компом, стала сама проставлять везде пятерки. Я попросила поставить 4ку за время ожидания, но, думаю, что, когда она разлогинивалась, она изменила оценку обратно. Предполагаю, что именно поэтому все оценки у данного МРЭО настолько высоки. Жаль, что так получилось. При самостоятельном заполнении я бы оценила намного лучше, а сейчас из-за данной ситуации поставила заслуженные тройки и четверки. Как же все-таки это некрасиво, не говоря уже про осадок, который остался. Спасибо заранее за рассмотрение моего отзыва! С уважением, Шарыгина О.Ю. ”