

МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ
от 28 июня 2019 г. N 387

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ
ВЛАСТИ, ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ВНЕБЮДЖЕТНЫХ ФОНДОВ,
ВЫСШИХ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ
СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ
ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УСЛУГ С ОТЗЫВАМИ ГРАЖДАН ПО ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, РАЗМЕЩЕННЫМИ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ
НА СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОМ САЙТЕ ("ВАШ КОНТРОЛЬ")
В ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ"
И О ПРИЗНАНИИ УТРАТИВШИМ СИЛУ ПРИКАЗА МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ
РОССИИ ОТ 20 АПРЕЛЯ 2015 Г. N 245

В соответствии с подпунктом "в" пункта 4 [постановления Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. N 1284](#) "Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 51, ст. 7219; 2015, N 11, ст. 1603; N 40, ст. 5555; 2016, N 48, ст. 6765; 2017, N 15, ст. 2235; 2018, N 15, ст. 2161; N 36, ст. 5631; N 49, ст. 7600) приказываю:

1. Утвердить прилагаемые методические рекомендации по организации работы федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с отзывами граждан по оценке качества государственных и муниципальных услуг, размещенными в электронном виде на специализированном сайте ("Ваш контроль") в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
2. Признать утратившим силу [приказ Минэкономразвития России от 20 апреля 2015 г. N 245](#) "Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов с отзывами граждан по оценке качества государственных услуг, размещенными в электронном виде на специализированном сайте ("Ваш контроль") в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
3. Настоящий приказ вступает в силу с 1 июля 2019 г.

Врио Министра
И.Э.ТОРОСОВ

Утверждены
приказом Минэкономразвития России
от 28.06.2019 N 387

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ
ВЛАСТИ, ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ВНЕБЮДЖЕТНЫХ ФОНДОВ,
ВЫСШИХ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ
СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ
ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УСЛУГ С ОТЗЫВАМИ ГРАЖДАН ПО ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, РАЗМЕЩЕННЫМИ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ
НА СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОМ САЙТЕ ("ВАШ КОНТРОЛЬ")
В ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ"

I. Общие положения

1. Настоящие Методические рекомендации разработаны с целью оказания методической помощи по организации работы федеральных органов исполнительной власти (ФОИВ), органов государственных внебюджетных фондов (далее - Фонд), высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченных многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (УМФЦ) и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) с отзывами граждан по оценке качества государственных и муниципальных услуг, размещенных гражданами на специализированном сайте "Ваш контроль" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет").

2. Специализированный сайт "Ваш Контроль" (<https://vashkontrol.ru>) (далее - сайт "Ваш контроль") является подсистемой автоматизированной информационной системы "Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг" (ИАС МКГУ) и предоставляет возможность пользователям сети "Интернет", прошедшим авторизацию или идентификацию в федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее соответственно пользователи, единая система идентификации и аутентификации), посредством специальной опросной формы (далее - опросный модуль) направлять оценки и текстовые комментарии о качестве предоставления государственных услуг в территориальных органах (структурных подразделениях) ФОИВ и территориальных органах (региональных отделениях) Фондов, о качестве предоставления государственных и муниципальных услуг соответственно в исполнительных органах государственной власти субъектов Российской Федерации и органах местного самоуправления, а также о качестве организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ (далее - отзывы).

Сайт "Ваш контроль" предоставляет возможность ФОИВ и Фондам, высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации, УМФЦ (в случае предоставления ими оцениваемых услуг) и МФЦ размещать ответы на отзывы пользователей.

3. Опросный модуль сайта "Ваш контроль" рекомендуется разместить на официальных сайтах ФОИВ, Фондов, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, УМФЦ и МФЦ в сети "Интернет".

4. Опросный модуль сайта "Ваш Контроль" должен обеспечивать направление пользователем следующей информации:

- наименование оцениваемой государственной или муниципальной услуги (далее - оцениваемая услуга), подлежащей оценке в соответствии с [постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. N 1284](#) "Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 51, ст. 7219; 2015, N 11, ст. 1603; N 40, ст. 5555; 2016, N 48, ст. 6765; 2017, N 15, ст. 2235; 2018, N 15, ст. 2161; N 36, ст. 5631; N 49, ст. 7600) (далее - постановление N 1284);

- наименование территориального органа (структурного подразделения) ФОИВ, территориального органа (регионального отделения) Фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления, УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг), МФЦ;

- признак предоставления оцениваемой услуги в электронной форме;

- адрес места предоставления оцениваемой услуги;

- дата обращения в территориальный орган (структурное подразделение) ФОИВ, территориальный орган (региональное отделение) Фонда, исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления, УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг), МФЦ, в том числе посредством единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг в целях получения оцениваемой услуги;

- дата размещения отзыва пользователя на сайте "Ваш контроль";

- наименование стадии оцениваемой услуги (возможные значения определены в приложении к Методическим рекомендациям);

- оценки, выставленные по критериям, определенным пунктом 3 Правил оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг,

а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей, утвержденных постановлением N 1284;

- отзыв пользователя о качестве предоставления ему оцениваемой услуги с изложением конкретных обстоятельств ее предоставления (при необходимости);
- отметка о запросе ответа на отзыв пользователя (при необходимости);
- иллюстрирующие материалы (фотоматериалы, ссылка на аудио- или видеоматериалы) (при необходимости).

5. В ИАС МКГУ должен быть реализован функционал личных кабинетов, обеспечивающий следующие возможности для работы с отзывами:

а) для пользователей:

- просмотр направленных пользователем оценок и отзывов;
- обновление отзыва путем направления дополнительной информации в виде отдельного текстового блока или иллюстрирующих материалов;
- осуществление мониторинга статуса отзыва в ИАС МКГУ;
- просмотр ответа, размещенного на направленный пользователем отзыв;
- оценка пользователем ответа, полученного на направленный отзыв;

б) для территориальных органов (структурных подразделений) ФОИВ, территориальных органов (региональных отделений) Фондов, ответственных за предоставление государственных услуг:

- просмотр отзывов, поступивших в адрес ФОИВ и Фондов;
- размещение ответов на направленные пользователями отзывы с изменением статуса отзыва;
- возможность перенаправления отзыва пользователя в соответствующий территориальный орган (структурное подразделение) ФОИВ, территориальный орган (региональное отделение) Фонда в соответствии с компетенцией;
- просмотр оценок пользователей по размещенным ответам;
- фильтрация и агрегация отзывов по параметрам;
- просмотр статистической информации о пользователях (учетная запись и IP-адрес), направивших множественное количество отзывов;

в) для высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации:

- просмотр отзывов, поступивших в адрес УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг), МФЦ, расположенных на территории соответствующего субъекта Российской Федерации, а также в адрес исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления;
- размещение ответов на отзывы, направленные пользователями в адрес исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления с изменением статуса отзыва;
- просмотр ответов на отзывы пользователей, направленные ответственным за подготовку ответов на отзывы сотрудником УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг), МФЦ соответствующего субъекта Российской Федерации;
- перенаправление отзыва пользователя в соответствующий УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг), МФЦ субъекта Российской Федерации в соответствии с компетенцией;
- просмотр оценок пользователей по опубликованным ответам;
- фильтрация и агрегация отзывов по параметрам;
- просмотр статистической информации о пользователях (учетная запись и IP-адрес), направивших множественное количество отзывов;

г) для УМФЦ:

- просмотр отзывов, поступивших в адрес УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг), а также в адрес каждого МФЦ соответствующего субъекта Российской Федерации;
- публикация ответов на отзывы, направленные пользователями в адрес УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг), с изменением статуса отзыва;
- просмотр ответов на отзывы пользователей, направленные ответственным за подготовку ответов на отзывы сотрудником МФЦ соответствующего субъекта Российской Федерации;
- перенаправление отзыва пользователя в соответствующий МФЦ субъекта Российской Федерации в соответствии с компетенцией;
- просмотр оценок пользователей по опубликованным ответам;
- фильтрация и агрегация отзывов по параметрам;
- просмотр статистической информации о пользователях (учетная запись и IP-адрес), направивших множественное количество отзывов;

д) для МФЦ:

- просмотр отзывов, поступивших в адрес соответствующего МФЦ;

- публикация ответов на отзывы пользователей, направленные в отношении соответствующего МФЦ;
- перенаправление отзыва пользователя в соответствующий МФЦ субъекта Российской Федерации в соответствии с компетенцией;
- просмотр оценок пользователей по размещенным ответам;
- фильтрация и агрегация отзывов по параметрам.

6. Отзывы пользователей обрабатываются в соответствии с настоящими Методическими рекомендациями, а также обобщаются и анализируются с использованием ИАС МКГУ.

В ИАС МКГУ отзыву присваивается один из следующих статусов:

- а) "Принят" - присваивается всем поступающим в ИАС МКГУ отзывам и сохраняется до прохождения отзывом процедуры модерации;
- б) "Отклонен" - присваивается при отклонении отзыва в процессе модерации;
- в) "Размещен" - присваивается после успешного прохождения отзывом модерации;
- г) "Требуется дополнительная информация" - присваивается в случае, если в отзыве отсутствует необходимая информация для подготовки соответствующего ответа (перечень необходимой дополнительной информации указывается в ответе);
- д) "Готовится ответ" - присваивается отзыву после прочтения его ФОИВ, Фондом, высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг) или МФЦ.

Данный статус может быть присвоен только тому отзыву, в отношении которого необходимо подготовить ответ;

е) "Ответ размещен" - присваивается после принятия ФОИВ, Фондом, высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг) или МФЦ соответствующих мер относительно конкретной проблемы, указанной в отзыве, и размещения информации о принятых мерах в ответе.

ж) "Проводятся дополнительные мероприятия" - присваивается в случае если для предоставления пользователю ответа по существу направленных в отзыве вопросов ФОИВ, Фонду, высшему исполнительному органу государственной власти субъекта Российской Федерации, УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг) или МФЦ необходимо более 10 рабочих дней для направления запросов в органы государственной власти, проведения проверочных и иных необходимых дополнительных мероприятий.

При этом срок предоставления ответа на отзыв пользователя увеличивается до 30 календарных дней с момента размещения отзыва на сайте "Ваш контроль";

з) "Отзыв перенаправлен для рассмотрения в соответствии с компетенцией" - присваивается при перенаправлении отзыва ФОИВ, Фондом, высшим исполнительным

органом государственной власти субъекта Российской Федерации, УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг) или МФЦ в соответствующий ФОИВ, Фонд, высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг) или МФЦ для рассмотрения по существу указанных в отзыве вопросов в соответствии с компетенцией;

и) "Отзыв не прочитан" - присваивается при нахождении отзыва в статусе "Размещен" сроком более 2 рабочих дней;

к) "Нарушение срока рассмотрения отзыва" - присваивается при нахождении отзыва в статусе "Готовится ответ" или "Отзыв не прочитан" сроком более 10 рабочих дней с момента размещения отзыва на сайте "Ваш контроль", если отзыву не был присвоен статус "Требуется дополнительная информация", а также в случае нахождении отзыва более 30 календарных дней в статусе "Проводятся дополнительные мероприятия" с момента размещения отзыва на сайте "Ваш контроль".

Уведомление пользователя о прочтении его отзыва ФОИВ, Фондом, высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг) или МФЦ, а также при изменении статуса направленного отзыва отображается в личном кабинете пользователя на сайте "Ваш Контроль" после прохождения им авторизации посредством единой системы идентификации и аутентификации на сайте "Ваш контроль", а также дублируется на адрес электронной почты пользователя, указанный им при регистрации в единой системе идентификации и аутентификации (при наличии технической возможности).

7. Доступ к предусмотренному настоящими Методическими рекомендациями функционалу личных кабинетов МФЦ и УМФЦ в ИАС МКГУ, а также по работе с отзывами граждан предоставляется пользователям системы по мере выполнения соответствующих мероприятий по ее доработке.

II. Полномочия лиц, ответственных за работу с отзывами пользователей сайта "Ваш контроль"

8. ФОИВ, Фондам, а также их территориальным органам (структурным и региональным подразделениям) рекомендуется организовать работу с отзывами пользователей на сайте "Ваш контроль" в соответствии с настоящими Методическими рекомендациями.

Центральным аппаратам ФОИВ и Фондов рекомендуется обеспечить контроль работы с отзывами пользователей на сайте "Ваш контроль", определив перечень лиц, ответственных за указанную работу, а также систему отчетности внутри каждого территориального органа ФОИВ или Фонда.

Лиц, ответственных за указанную работу, рекомендуется наделить следующими полномочиями:

- авторизация в единой системе идентификации и аутентификации от лица ФОИВ или Фонда для получения доступа к "Личному кабинету органа власти" в ИАС МКГУ;

- просмотр, рассмотрение отзывов или их перенаправление на рассмотрение в соответствии с компетенцией (при необходимости);

- подготовка ответов на отзывы и их публикация на сайте "Ваш контроль" согласно настоящим Методическим рекомендациям;
- анализ сводной статистики по отзывам, собранной посредством ИАС МКГУ;
- анализ содержания отрицательных отзывов и выявление системных проблем, являющихся основанием для их размещения на сайте "Ваш контроль";
- подготовка докладов вышестоящему руководству о работе с отрицательными отзывами, размещенными на сайте "Ваш контроль", а также о выявленных проблемах, влияющих на качество предоставления государственных услуг соответствующего ФОИВ, Фонда.

9. Высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации рекомендуется обеспечить координацию работы УМФЦ и МФЦ с отзывами пользователей, размещенными на сайте "Ваш контроль" в соответствии с настоящими Методическими рекомендациями.

Высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации рекомендуется рассматривать отзывы, направленные в отношении оцениваемых услуг, предоставленных исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, в том числе с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, и при необходимости обеспечить их перенаправление в указанные органы для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

В центральном аппарате высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации рекомендуется определить лицо, ответственное за указанную работу, а также разработать систему отчетности в рамках взаимодействия с УМФЦ и МФЦ.

Лицо, ответственное за указанную работу, рекомендуется наделить следующими полномочиями:

- получение доступа к "Личному кабинету контроля регионов" соответствующего субъекта Российской Федерации в ИАС МКГУ;
- просмотр отзывов, направленных в отношении исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг), а также в отношении каждого МФЦ, функционирующего на территории соответствующего субъекта Российской Федерации, их рассмотрение или перенаправление (при необходимости) в соответствии с компетенцией;
- подготовка ответов на отзывы, направленных в отношении оцениваемых услуг, предоставленных исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, местного самоуправления, и их публикация на сайте "Ваш контроль" согласно настоящим Методическим рекомендациям;
- просмотр ответов, размещенных ответственными лицами УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг) и МФЦ соответствующего субъекта Российской Федерации;

- анализ сводной статистики по отзывам, собранной посредством ИАС МКГУ;
- выявление проблем, являющихся основанием для направления пользователями отрицательных отзывов на сайте "Ваш контроль" в отношении каждого МФЦ, функционирующего на территории субъекта Российской Федерации;
- подготовка совместно с УМФЦ отчета о работе с отзывами, размещенными на сайте "Ваш контроль", а также о системных проблемах, влияющих на качество предоставления оцениваемых услуг в МФЦ на территории соответствующего субъекта Российской Федерации, для его последующего рассмотрения комиссией по вопросам повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг субъекта Российской Федерации.

10. УМФЦ рекомендуется организовать работу с отзывами пользователей на сайте "Ваш контроль" в соответствии с настоящими Методическими рекомендациями и определить лицо, ответственное за указанную работу, наделенное следующими полномочиями:

- получение доступа к "Личному кабинету уполномоченного многофункционально центра" соответствующего субъекта Российской Федерации в ИАС МКГУ;
- просмотр отзывов, направленных в отношении УМФЦ (в случае предоставления оцениваемых услуг), а также в отношении каждого МФЦ, функционирующего на территории соответствующего субъекта Российской Федерации, их рассмотрение или перенаправление (при необходимости) на рассмотрение в соответствии с компетенцией;
- подготовка ответов на отзывы и их публикация на сайте "Ваш контроль" согласно настоящим Методическим рекомендациям;
- просмотр ответов, размещенных ответственным лицом МФЦ;
- анализ сводной статистики по отзывам, собранной посредством ИАС МКГУ;
- анализ содержания отрицательных отзывов и выявление системных проблем, являющихся основанием для их размещения на сайте "Ваш контроль";
- подготовка аналитических материалов о работе с отзывами, размещенными на сайте "Ваш контроль" и подлежащими обязательному ответу, а также о выявленных проблемах, влияющих на качество предоставления оцениваемых услуг в МФЦ на территории соответствующего субъекта Российской Федерации;
- направление указанных аналитических материалов в высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации.

11. МФЦ рекомендуется организовать работу с отзывами пользователей на сайте "Ваш контроль" в соответствии с настоящими Методическими рекомендациями и определить лицо, ответственное за указанную работу, наделенное следующими полномочиями:

- получение доступа к "Личному кабинету многофункционального центра" в ИАС МКГУ;
- просмотр отзывов, направленных в отношении МФЦ, их рассмотрение или перенаправление (при необходимости) на рассмотрение в соответствии с компетенцией;

- подготовка ответов на отзывы и их публикация на сайте "Ваш контроль" согласно настоящим Методическим рекомендациям;
- анализ сводной статистики по отзывам, собранной посредством ИАС МКГУ;
- выявление проблем, являющихся основанием для направления пользователями отрицательных отзывов на сайте "Ваш контроль" в отношении МФЦ;
- подготовка аналитических материалов о работе с отзывами, размещенными на сайте "Ваш контроль" и подлежащими обязательному ответу, а также о выявленных проблемах, влияющих на качество предоставления оцениваемых услуг в МФЦ;
- направление указанных аналитических материалов в высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации и УМФЦ.

III. Процедуры размещения отзыва

12. После процедуры авторизации и идентификации пользователя, имеющего стандартную или подтвержденную учетную запись физического лица, в единой системе идентификации и аутентификации на сайте "Ваш контроль" пользователь получает возможность направить оценки и отзыв (при необходимости) путем заполнения формы опросного модуля, а также отслеживать дальнейший статус отзыва в случае его размещения.

В случае получения оцениваемой услуги в электронной форме с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг в сети "Интернет" пользователю необходимо указать признак предоставления оцениваемой услуги в электронной форме в опросном модуле.

Сайт "Ваш контроль" обеспечивает возможность пользователю запросить ответ на размещенный отзыв. Данный запрос осуществляется путем размещения в заполняемом пользователем опросном модуле соответствующей метки.

При этом метка о запросе ответа на отзыв пользователя проставляется в автоматическом режиме в случае направления гражданином отрицательного отзыва. Под отрицательным отзывом рассматривается отзыв, если хотя бы по одному из критериев оценки пользователем выставлена оценка от 1 до 3 баллов, а также добавлен текстовый комментарий или иллюстрирующие материалы.

Сайт "Ваш контроль" обеспечивает возможность при получении ответа ФОИВ, Фонда, высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг) или МФЦ оценить удовлетворенность пользователя полученным ответом по шкале "удовлетворен" или "неудовлетворен".

13. Размещенный отзыв получает статус "Принят", отображается в личном кабинете пользователя на сайте "Ваш контроль" и в течение двух рабочих дней проходит процедуру обязательной модерации с целью определения соответствия текста отзыва критериям, опубликованным на сайте "Ваш контроль".

В случае если отзыв не соответствует критериям, опубликованным на сайте "Ваш контроль", пользователю направляется соответствующее уведомление об отклонении отзыва способом, установленным пунктом 6 настоящих Методических рекомендаций.

В процессе модерации для всех отзывов, содержащих запрос на ответ, определяется наличие вопроса по существу предоставления оцениваемых услуг. При отсутствии в отзыве вопроса по существу отметка о запросе ответа аннулируется, о чем пользователю направляется соответствующее уведомление.

Модерация проводится в автоматическом режиме с привлечением по необходимости организации, обеспечивающей информационно-техническое сопровождение ИАС МКГУ.

14. В случае успешного прохождения модерации отзыв получает статус "Размещен" и публикуется на сайте "Ваш контроль".

15. При наличии в отзыве запроса на ответ отзыв отображается в соответствующем статусе в личных кабинетах ФОИВ, Фонда, высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг) или МФЦ в соответствии с настоящими Методическими рекомендациями.

16. При прочтении отзыва, в отношении которого необходимо подготовить ответ, ФОИВ, Фондом, высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг) или МФЦ в соответствующем личном кабинете в ИАС МКГУ данный отзыв в автоматическом режиме получает статус "Готовится ответ".

17. В случае если для подготовки ответа на отзыв необходима дополнительная информация о предоставлении пользователю оцениваемой услуги, ФОИВ, Фонд, высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг) или МФЦ направляет соответствующий запрос пользователю с указанием перечня дополнительной информации, которую необходимо предоставить. При этом отзыву присваивается статус "Требуется дополнительная информация".

Дополнительная информация предоставляется пользователем в виде отдельного текстового блока (комментария) с возможностью добавления иллюстрирующих материалов к основному отзыву.

В случае если в течение 30 календарных дней с момента запроса дополнительной информации пользователь ее не представил, метка о запросе ответа на отзыв аннулируется. В случае представления пользователем необходимой информации отзыву присваивается статус "Размещен". Далее отзыв рассматривается в соответствии с настоящими Методическими рекомендациями.

18. В случае если в личный кабинет ФОИВ, Фонда, высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг) или МФЦ направлено уведомление о поступившем отзыве и в течение 2 рабочих дней уведомление о прочтении отзыва в ИАС МКГУ не поступило, отзыв получает статус "Отзыв не прочитан".

19. В случае если в направленном пользователем отзыве содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы ФОИВ, Фондом, высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг) или МФЦ по существу в связи с ранее направляемыми отзывами, и при этом в отзыве не приводятся новые доводы или обстоятельства предоставления оцениваемой услуги, государственный орган или многофункциональный центр по согласованию с оператором ИАС МКГУ вправе принять решение о обоснованности направления пользователем очередного отзыва и введении ограничения на направление указанным пользователям на сайте "Ваш контроль" последующих отзывов при условии, что указанные отзывы и ранее направляемые отзывы направлялись в один и тот же ФОИВ, Фонд, высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг) или МФЦ, в отношении одной и той же оцениваемой услуги.

Уведомление о данном решении направляется пользователю способом, установленным абзацем пятнадцатым пункта 6 настоящих Методических рекомендаций.

20. Размещенные пользователями оценки и отзывы на сайте "Ваш контроль" корректированию и удалению не подлежат.

IV. Процедуры размещения ответов на отзывы

21. ФОИВ, Фондам, высшим исполнительным органам государственной власти субъекта Российской Федерации, УМФЦ и МФЦ в срок до 10 рабочих дней рекомендуется организовать подготовку и размещение ответа на отзыв в своем личном кабинете ИАС МКГУ.

При этом рекомендуется обеспечить объективное и всестороннее рассмотрение отзывов, на которые запрошен ответ. В ответе пользователю, направившему отзыв, необходимо указывать информацию о принятых мерах для решения вопроса, представленного в отзыве, либо разъяснение в доступной форме о невозможности решения указанного вопроса (с указанием причин и правовым обоснованием).

В случаях если для подготовки ответа на отзыв ФОИВ, Фонду, высшему исполнительному органу государственной власти субъекта Российской Федерации, УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг) или МФЦ требуется срок, превышающий 10 рабочих дней, то необходимо разместить ответ о проведении дополнительных мероприятий и указать статус отзыва "Проводятся дополнительные мероприятия". При этом рекомендуется указать ориентировочный срок, в течение которого пользователь будет проинформирован о результатах рассмотрения его отзыва, но не более 30 календарных дней с момента размещения отзыва на сайте "Ваш контроль".

Отзыв, содержащий вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного территориального органа (структурного подразделения) ФОИВ, территориального органа (регионального отделения) Фонда, высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг) или МФЦ может быть перенаправлен в соответствующий орган, УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг) или МФЦ, в компетенцию которого входит решение направленных в отзыве вопросов. Перенаправление отзыва осуществляется с помощью функционала, представленного в соответствующем личном кабинете, в течение 5 рабочих дней с даты получения отзыва. При этом отзыву

присваивается статус "Отзыв перенаправлен для рассмотрения в соответствии с компетенцией".

Территориальному органу (структурному подразделению) ФОИВ, территориальному органу (региональному отделению) Фонда, УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг) или МФЦ, в адрес которого перенаправлен отзыв, также рекомендуется организовать подготовку и размещение ответа на отзыв в срок до 10 рабочих дней с момента получения ими отзыва в своем личном кабинете в соответствии с настоящими Методическими рекомендациями.

22. Подготовленный ответ публикуется на сайте "Ваш контроль" уполномоченным сотрудником ФОИВ, Фонда, высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг) или МФЦ с помощью функционала соответствующих личных кабинетов ИАС МКГУ.

Ответ размещается на сайте "Ваш контроль" в привязке к соответствующему отзыву и отображается в личном кабинете пользователя, направившего отзыв.

23. В случае если отзыв получает статус "Нарушение срока рассмотрения отзыва", то в личный кабинет территориального органа (структурного подразделения) ФОИВ, территориального органа (регионального отделения) Фонда, высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, УМФЦ (в случае предоставления оцениваемых услуг) или МФЦ направляется соответствующее уведомление.

Одновременно формируется автоматическое сообщение о нарушении срока ответа на отзыв, которое направляется в личный кабинет вышестоящего органа ФОИВ, Фонда (при наличии в ИАС МКГУ соответствующих данных), а также в высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации и УМФЦ.

24. Пользователь имеет возможность оценить качество предоставленного ответа по шкале "удовлетворен" или "неудовлетворен".

В случае оценки пользователем качества предоставленного ответа данная информация отражается на сайте "Ваш контроль", а также в личном кабинете ФОИВ, Фонда, высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг) или МФЦ, разместившего ответ.

V. Обработка и анализ результатов работы с отзывами

25. На основе поступивших в ИАС МКГУ отзывов пользователей о качестве предоставления оцениваемых услуг ФОИВ и Фондов, а также предоставленных ответов на отзывы формируется сводная статистика по каждому территориальному органу (структурному подразделению) ФОИВ, территориальному органу (региональному отделению) Фонда.

Данная информация доступна в личных кабинетах ФОИВ, Фонда.

26. На основании поступивших в ИАС МКГУ отзывов пользователей о качестве предоставления оцениваемых услуг в УМФЦ (в случае предоставления оцениваемых услуг) и МФЦ формируется сводная статистика по каждому субъекту Российской Федерации.

Федерации в целом, а также в отдельности по УМФЦ (в случае предоставления оцениваемых услуг) и МФЦ.

Сводная информация по каждому субъекту Российской Федерации в целом, а также в отдельности по УМФЦ (в случае предоставления оцениваемых услуг) и каждому МФЦ доступна в личных кабинетах высших исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации и УМФЦ соответствующего субъекта Российской Федерации.

В личном кабинете МФЦ доступна сводная статистика, сформированная в отношении этого же МФЦ.

27. Сводная статистика по ФОИВ, Фондам, УМФЦ (в случае предоставления оцениваемых услуг), МФЦ и субъектам Российской Федерации формируется по следующим показателям:

- общее количество поступивших отзывов, в том числе положительных и отрицательных;
- количество положительных и отрицательных отзывов, требующих ответа;
- количество положительных и отрицательных отзывов, на которые опубликованы ответы;
- количество ответов на положительные и отрицательные отзывы, оцененные пользователями неудовлетворительно;
- количество отзывов в работе, имеющих статусы "Нарушение срока рассмотрения отзыва", "Проводятся дополнительные мероприятия", "Требуется дополнительная информация".

Направленные с помощью сайта "Ваш контроль" оценки пользователей, не содержащие развернутого отзыва, не отображаются в сводной статистике по работе с отзывами, но отображаются в других формах отчетности, формируемой в личных кабинетах ФОИВ, Фондов, высших исполнительных органах государственной власти субъекта Российской Федерации, УМФЦ (в случае предоставления оцениваемых услуг) или МФЦ, при выборе соответствующих источников поступления оценок.

28. ФОИВ, Фондам, высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации, УМФЦ и МФЦ рекомендовано предупреждать случаи направления положительных оценок и отзывов их должностными лицами (сотрудниками).

29. Оператор ИАС МКГУ осуществляет мониторинг работы ФОИВ, Фондов, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, УМФЦ (в случае предоставления им оцениваемых услуг) и МФЦ с отзывами пользователей, размещенными на сайте "Ваш контроль", и обеспечивает ежеквартальное направление в их адрес информации о результатах проведенного мониторинга для дальнейшего учета в работе и совершенствования механизмов предоставления оцениваемых услуг.

Приложение
к Методическим рекомендациям

Идентификатор	Стадия	По умолчанию
1	Подача заявления о предоставлении оцениваемой услуги и предусмотренных нормативными правовыми актами документов, необходимых для предоставления такой услуги, а также подача дополнительных документов после принятия решения о приостановлении предоставления оцениваемой услуги	нет
2	Получение результата оцениваемой услуги (принятые положительные решения по результатам предоставления услуги)	да
3	Получение решения об отказе в предоставлении оцениваемой услуги (в случае, если это предусмотрено соответствующим административным регламентом), а также в случае принятия отрицательного решения по результатам предоставления услуги	нет
4	Получение решения о приостановлении предоставления оцениваемой услуги (в случае, если это предусмотрено соответствующим административным регламентом)	нет