

МОИ ДОКУМЕНТЫ— МОЯ ОЦЕНКА

Вестник системы оценки качества госуслуг «Ваш контроль» • vashkontrol.ru

Изменения в правовой основе

С 1 июля 2019 г. Постановлением Правительства Российской Федерации № 395 от 31 марта 2019 г. внесен ряд существенных изменений в ППРФ № 1284 от 12 декабря 2012 г. В целях реализации ППРФ № 395 были утверждены методические рекомендации по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей:

- ТО ФОИВ / фондов приказом Минэкономразвития России от 22 марта 2019 г. № 156;
- МФЦ приказом Минэкономразвития России от 22 марта 2019 г. № 155.

В ИАС МКГУ были внесены следующие изменения:

- 1 Появилась возможность вести учет оценки качества на всех стадиях оказания услуг
- 2 Реализована возможность передать обезличенные данные о сотрудниках, осуществляющих непосредственное взаимодействие с гражданами, для осуществления их мотивации
- 3 Оценки с сайта и виджета включены в расчет сводного показателя эффективности деятельности руководителей ТО ФОИВ и МФЦ
- 4 Показатель эффективности деятельности руководителя формируется по истечении 15 дней с момента завершения периода расчета показателя и далее не меняется
- 5 Оценки по показателям «Время ожидания в очереди», «Компетентность и вежливость сотрудников», «Комфортность в помещении» исключены из учета оценок ТО ФОИВ, если услуга оказана в МФЦ после 1 июля 2019 г.
- 6 Оценки по показателю «Время предоставления государственной услуги» исключены из учета оценки по МФЦ в случае оказания федеральных услуг
- 7 Появилась возможность внести данные по руководителю МФЦ и его целевому показателю, в отчетности по МФЦ отображается признак достижения целевого показателя
- 8 Пользователи сайта «Ваш контроль» получили возможность оставлять свои отзывы в отношении услуг, полученных в МФЦ
- 9 В кабинетах «Контроля Региона» и «Регионального управляющего МФЦ» появился функционал по работе с отзывами
- 10 Срок приема оценок из инфоматов сокращен до 2 рабочих дней со дня взаимодействия с гражданином по оцениваемой услуге
- 11 Прием оценок из ФТЦ осуществляется в течение 15 дней со дня взаимодействия с гражданином
- 12 Прием оценок с сайта и виджета возможен в течение 15 дней со дня взаимодействия с гражданином
- 13 Количество оцениваемых услуг по СМС на одного получателя – не более 2 в сутки по дате взаимодействия с гражданином
- 14 Количество попыток уточнить негативную оценку через колл-центр ФТЦ – не более одной в сутки по дате взаимодействия с гражданином

17 октября 2019 года был организован вебинар по новому функционалу ИАС МКГУ.

Доступ к записи: <https://drive.google.com/open?id=1RXmIMleqqqpmqU38ZDJM4n8F5nRfrrWj>

Отзывы и работа с ними

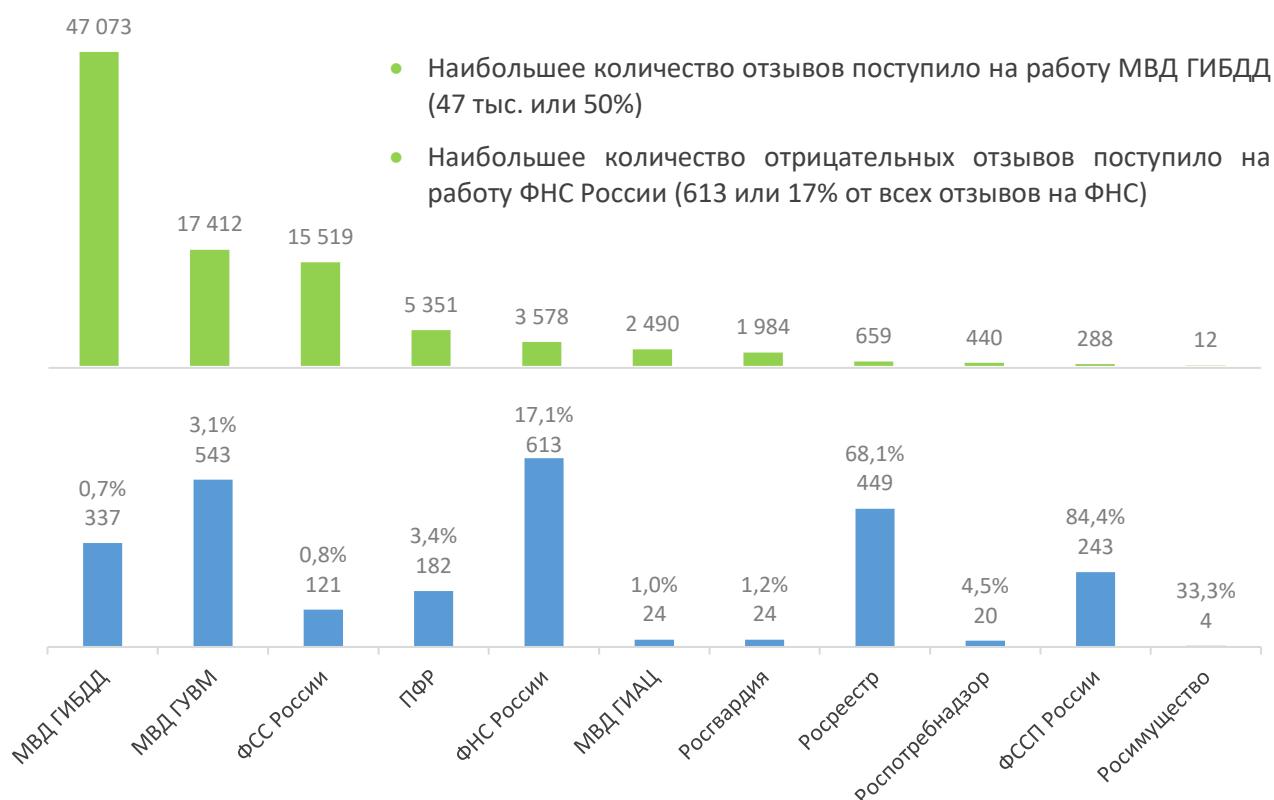
ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОТРИЦАТЕЛЬНОГО ОТЗЫВА

С 1 июля 2019 года изменилась методика определения оценки отзыва. Согласно Приказу Минэкономразвития России от 28 июня 2019 г. № 387 Об утверждении методических рекомендаций по организации работы с отзывами граждан по оценке качества государственных и муниципальных услуг 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.

По новой методике количество отрицательных отзывов за 9 месяцев 2019 г. увеличилось на 20%. Разница возникла в основном (на 66%) за счет критерия «Комфортность условий в помещении, в котором предоставлена услуга». При том, что средняя оценка отзыва оказалась положительной, именно этот критерий чаще всего оценивали от 1 до 3 баллов.



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТЗЫВОВ ПО ВЕДОМСТВАМ ЗА 9 МЕСЯЦЕВ 2019 Г.



Отзывы и работа с ними

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, но не позволяют выйти из системы, после чего пользователь получал уведомление об оставлении нескольких отзывов вместо одного.

1 МВД ГИБДД

У МВД ГИБДД наименьший процент отрицательных отзывов среди остальных ведомств (0,7%).

69% отзывов было направлено с одного IP-адреса по подразделениям с более чем 10 отзывами.

2 ФСС России

ФСС находится на втором месте по доли отрицательных отзывов – 0,8%.

65% отзывов было направлено с одного IP-адреса по подразделениям с более чем 10 отзывами.

Отзывы написаны по шаблону:

“Благодарю за помощь / проделанную работу / скорость”

“спасибо!”

“Спасибо вам за ваш прием и внимание”

“Благодарю вас за теплый прием и внимание”

“Получил услугу в ГРС №1 Березово”

ТЕХНИЧЕСКИЙ СБОЙ В РОСРЕЕСТРЕ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Наибольшее количество отрицательных отзывов среди подразделений Росреестра поступило на **Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Московской области** – 168 отзывов.

	Отрицательные	Положительные	Всего
1 квартал	33	8	41
2 квартал	37	4	41
3 квартал	98	6	104
Итого	168	18	186

Рост негатива связан с техническим сбоем, из-за которого замедлился процесс регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним. Граждане жалуются на нарушение официальных сроков, что приводит к финансовым потерям. Всего за сентябрь 2019 года на сайте «Ваш контроль» было оставлено **66 негативных отзывов** на оказание услуги по Государственному кадастровому учету и государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним.

РАЗНИЦА МЕЖДУ ОТЗЫВОМ И ЖАЛОБОЙ

Граждане не видят разницу между оставлением **отзыва** на оказанную услугу и **официальной жалобой**, описанной Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ. Граждане используют сайт «Ваш контроль» для оставления фактически жалобы.

Однако для обработки жалобы сотрудники ведомства должны запросить персональные данные гражданина, что не предусмотрено правилами сайта «Ваш контроль» в рамках обработки отзыва.

С положительным отзывом все понятно – он содержит благодарность, может содержать детали, такие как подразделение, адрес, имя сотрудника и др. Отрицательный отзыв может содержать вопрос по оказанной услуге, предложения для улучшения, описание сложностей при подаче документов или ожидании результатов, а также детали, как и положительный отзыв.