Граждане смогут оценивать качество госуслуг через аккаунт на сайте госуслуг

Портал "Ваш контроль" (vashkontrol.ru), на котором граждане оценивают качество полученных ими госуслуг, в ноябре 2017 года перейдет на верификацию пользователей через Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА), используемую на Едином портале госуслуг (https://esia.gosuslugi.ru/registration/).

Благодаря нововведению оценки, выставляемые гражданами на сайте, впоследствии смогут быть учтены как часть KPI чиновников, отвечающих за оказание госуслуг.

Сейчас работа чиновников оценивается на основании опросов через инфоматы и по смс, проводимых на базе системы ИАС МКГУ (публичной частью которой является сайт «Ваш контроль»): если граждане в среднем стали хуже отзываться о качестве оказанных им госуслуг, это может стать поводом для служебной проверки или даже увольнения.

Ежемесячно по стране только через смс с бесплатного номера 0919 собирается более миллиона оценок граждан, еще примерно столько же через инфоматы. Причем количество оставленных оценок непрерывно растет. По состоянию на 1 октября 2017 года в системе собрано более 150 миллионов оценок, оценено 27,8 миллионов услуг, на сайте «Ваш контроль» оставлено более 550 тыс. отзывов.

Согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2016 года № 1168 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284», право оставлять отзыв о качестве госуслуг на сайте «Ваш контроль» теперь будет предоставлено только пользователям, зарегистрированным через ЕСИА. Сейчас завершается переход сайта на новую систему верификации, к ноябрю она будет готова.

Если раньше пользователь был зарегистрирован на сайте "Ваш контроль", он по-прежнему сможет зайти в личный кабинет, но отставить отзыв или поставить оценку через эту учетную запись будет нельзя.

Использование ЕСИА в работе сайта "Ваш контроль" позволит минимизировать число случаев некорректного использования системы, например, исключить появление большого числа однотипных отзывов в пользу какой-либо ведомства. "Эта мера направлена в первую очередь на предотвращение использования системы недобросовестными пользователями и уменьшение количества недостоверных отзывов и оценок, намеренно повышающих или понижающих показатели работы тех или иных подразделений ведомств. Кроме того, использование ЕСИА ведет к стандартизации использования механизмов инфраструктуры электронного правительства. Просмотр отзывов, рейтингов ведомств и статистики остается доступным для незарегистрированных в ЕСИА пользователей", - сообщили в пресс-службе Минэкономразвития.

Персонализированная работа с пользователями сайта "Ваш контроль" через ЕСИА позволит повысить уровень контроля за работой ведомств с отзывами граждан, даст возможность вышестоящим органам более адресно реагировать на жалобы.

ЕСИА - информационная система, созданная для авторизации и идентификации пользователей для входа на сайты государственных информационных систем, например на портал госуслуг gosuslugi.ru, mos.ru, сайты ряда государственных органов. То есть, это один пароль, дающий доступ ко всем государственным сайтам. Система была создана для того, чтобы обеспечить доступ граждан к электронным услугам, что исключает необходимость регистрироваться повторно. По состоянию на июль 2017 года в ЕСИА было зарегистрировано 53 млн. граждан.

Система ИАС МКГУ (сайт "Ваш контроль") позволяет получателям госуслуг оценить их качество в любом месте получения по всей стране. В официальную статистику ИАС МКГУ, влияющую на KPI руководителей ведомств, оказывающих услуги, сейчас входят оценки федеральных услуг согласно перечню по 8 органам власти и внебюджетным фондам (МВД, ФНС, Росреестр, Росгвардия, ФСС, ФССП, ПФР, Росимущество). На настоящий момент уровень удовлетворенности граждан качеством оказания госуслуг (доля услуг, оцененных в среднем на 4 и 5) составляет 96,6%.