


УТВЕРЖДАЮ
Статс-секретарь – заместитель
Министра экономического развития
Российской Федерации


О.В. Фомичев
от « 26 » кажд 2013 г.

РЕГЛАМЕНТ

работы федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов власти местного самоуправления с отзывами граждан по оценке качества государственных услуг, размещенных в электронном виде на сайте «Ваш контроль» (<https://vashkontrol.ru>) в автоматизированной информационной системе «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг»

Настоящий Регламент разработан с целью формирования механизма обратной связи от федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов власти местного самоуправления (далее – органы власти) на сообщения граждан, размещенные в электронном виде на сайте «Ваш контроль» (<https://vashkontrol.ru>) в автоматизированной информационной системе «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (далее – ИАС МКГУ, Система), и охватывает вопросы организации соответствующих механизмов обратной связи, а также вопросы обработки и анализа результатов работы органов власти с поступившими отзывами.

І. Общие положения

1. Сайт «Ваш контроль» предоставляет возможность для зарегистрированных пользователей (физических лиц, прошедших авторизацию с

использованием федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», либо прошедших регистрацию и авторизацию с использованием средств Системы) оставлять оценки, отзывы и мнения о качестве государственных и муниципальных услуг по результатам их предоставления соответствующими органами власти.

В Системе предусмотрена возможность запроса пользователем ответа на оставленный в Системе отзыв от органа власти, предоставившего услугу.

При получении ответа от органа власти пользователь имеет возможность оценить удовлетворенность полученным ответом по двухбалльной шкале (удовлетворен/ не удовлетворен).

Все поступившие в Систему отзывы проходят процедуру обязательной модерации. Модерацию осуществляет Оператор Системы.

2. Отзывы о качестве государственных и муниципальных услуг могут содержать следующую информацию:

наименование услуги, качество предоставления которой оценивается пользователем;

наименование органа власти, предоставившего услугу, в том числе конкретного места предоставления услуги (при наличии);

дата и время предоставления услуги;

сведения о пользователе, в том числе адрес электронной почты, номер контактного телефона (при наличии);

текстовый комментарий (отзыв) пользователя;

метка о запросе ответа на отзыв пользователя от органа власти;

иллюстрирующие материалы (фото-, ссылка на аудио- или видеоматериалы) (при наличии).

Информацией, достаточной для идентификации оказанной услуги и требуемой для формирования ответа органа власти на поступивший отзыв (далее – необходимая информация по услуге), является:

- наименование услуги, качество предоставления которой оценивается пользователем;
- наименование органа власти, предоставившего услугу;
- дата предоставления услуги;
- текстовый комментарий пользователя;
- метка о запросе ответа на отзыв пользователя от органа власти.

3. В Системе реализован функционал «личного кабинета», обеспечивающий следующие возможности для работы с отзывами:

для пользователя, зарегистрированного в ИАС МКГУ:

- просмотр оставленных пользователем отзывов;
- обновление отзыва путем добавления дополнительной информации к нему в виде отдельного текстового блока к основному тексту отзыва;
- просмотр и оставление комментариев к своим отзывам;
- осуществление мониторинга статуса отзыва в Системе;
- просмотр ответов, полученных на оставленный отзыв;
- оценка ответов, полученных на оставленный отзыв.

для органов власти, ответственных за предоставление государственных или муниципальных услуг:

- просмотр отзывов по органу власти, оказавшему услугу;
- публикация ответов на оставленные отзывы с изменением статуса отзыва;
- просмотр оценок опубликованных ответов;
- фильтрация и агрегация отзывов по параметрам.

4. Отзывы пользователей обрабатываются в соответствии с данным регламентом, а также обобщаются и анализируются с использованием Системы.

При обработке в Системе отзыву присваивается один из следующих статусов:

- а) «Размещен» – присваивается всем поступающим в Систему отзывам и сохраняется до прохождения отзывом процедуры модерации;
- б) «Отклонен» – присваивается при отклонении отзыва в процессе модерации;
- в) «Принят» – присваивается после успешного прохождения отзывом модерации;
- г) «Требуется дополнительная информация» – присваивается в случае, если пользователь, оставивший отзыв, запросил ответ от органа власти, но при этом в отзыве отсутствует необходимая информация;
- д) «Готовится ответ» – присваивается при получении от органа власти уведомления о прочтении поступившего к нему на рассмотрение отзыва;
- е) «Отзыв рассмотрен» – присваивается при размещении органом власти ответа на отзыв, в случае если отзыв не содержал конкретной проблемы, требующей решения;
- ж) «Меры приняты, ответ размещен» – присваивается отзыву после принятия органом власти решения относительно проблемы, описанной в отзыве, и размещения информации о принятых мерах в ответе;
- з) «Мотивированный отказ, ответ размещен» – присваивается отзыву при отсутствии у органа власти законных оснований для решения описанной в отзыве проблемы и размещении информации об этом в ответе;
- и) «Отзыв не прочитан» – присваивается при нахождении отзыва в статусе «Принят» сроком более 2 рабочих дней;
- к) «В работе с нарушением срока» – присваивается при нахождении отзыва в статусе «Готовится ответ» или «Отзыв не прочитан» сроком более 10 рабочих дней, если отзыву не был присвоен статус, предусмотренный подпунктами «е», «ж» и «з» настоящего пункта.

5. Органы власти организуют работу с отзывами пользователей на сайте «Ваш контроль» в соответствии с настоящим Регламентом.

Центральным аппаратам федеральных органов исполнительной власти, а также их территориальным органам, осуществляющим предоставление государственных услуг, необходимо обеспечить контроль работы с отзывами граждан на сайте «Ваш контроль», определив перечень лиц, ответственных за указанную работу, а также систему подотчетности внутри каждого территориального органа федерального органа исполнительной власти (структурного подразделения).

Лиц, ответственных за указанную работу, в том числе необходимо наделить следующими полномочиями:

- регистрация в ИАС МКГУ от лица территориального органа федерального органа исполнительной власти (структурного подразделения) для получения доступа к «личному кабинету» ИАС МКГУ;

- получение в «личном кабинете» ИАС МКГУ и направление на рассмотрение по существу отзывов, полученных через сайт «Ваш контроль»;

- формирование ответов на отзывы и публикация их в ИАС МКГУ согласно настоящему Регламенту;

- анализ сводной статистики по количеству полученных и отвеченных отзывов о качестве услуг, а также по доле пользователей, оставивших отзыв, удовлетворенных полученным ответом;

- подготовка докладов вышестоящему руководству о работе с отзывами граждан, полученными через сайт «Ваш контроль».

II. Процедуры размещения отзыва

6. Отзыв гражданина о качестве предоставленной государственной услуги размещается в Системе путем заполнения соответствующей электронной формы. Гражданин вправе запросить от органа власти, предоставившего услугу, качество предоставления которой им оценивается, ответ на размещенный отзыв. Запрос формируется путем проставления соответствующей отметки в заполняемой

электронной форме.

7. Размещенный отзыв получает статус «Размещен», публикуется на сайте «Ваш контроль», отображается в «личном кабинете» пользователя и в течение двух рабочих дней проходит процедуру модерации.

Отзывы, содержащие ненормативную лексику, удаляются с сайта «Ваш контроль». Пользователю направляется соответствующее уведомление об удалении отзыва.

В процессе модерации для отзывов, содержащих запрос на ответ органа власти, также определяется наличие необходимой информации по услуге.

8. В случае успешного прохождения модерации отзыв получает статус «Принят».

При этом пользователь, оставивший отзыв, получает соответствующее уведомление.

9. Уведомления о получении отзывом соответствующего статуса, изменении статуса, а также о направлении его в орган власти направляется пользователю на предоставленный пользователем при регистрации в Системе адрес электронной почты.

10. При наличии в отзыве запроса на ответ и необходимой информации по услуге, отзыв также отображается в соответствующем статусе в «личном кабинете» органа власти.

Уведомления о размещении отзыва направляется в орган власти, оказавший услугу, на предоставленный им при регистрации в Системе адрес электронной почты.

11. При прочтении отзыва в «личном кабинете» органа власти в Систему поступает уведомление о прочтении. При этом отзыв получает статус «Готовится ответ».

Пользователь, оставивший отзыв, получает соответствующее уведомление.

12. В случае если органу власти направлено уведомление о поступившем отзыве и в течение двух рабочих дней уведомление о прочтении отзыва в Систему

не поступило, отзыв получает статус «Отзыв не прочитан», а в орган власти направляется повторный запрос. Одновременно сообщение о поступившем отзыве направляется в вышестоящий орган власти (при наличии в Системе данных о вышестоящем органе власти).

13. В случае наличия в отзыве запроса на ответ и невозможности определения необходимой информации по услуге пользователю направляется уведомление, содержащее разъяснение о недостаточности представленной в отзыве информации. При этом отзыв получает статус «Требуется дополнительной информации».

В случае если в 30-дневный срок пользователь не предоставил необходимую информацию по услуге, запрос на ответ аннулируется. В случае предоставления пользователем необходимой информации отзыву присваивается статус «Принят». Далее отзыв рассматривается в соответствии с настоящим Регламентом.

III. Процедуры размещения ответов на отзывы

14. Орган власти в срок до 10 рабочих дней организует подготовку и размещение ответа на отзыв в своем «личном кабинете» ИАС МКГУ.

15. В случае если пользователем был оставлен номер контактного телефона, и органом власти было принято решение о звонке пользователю, информация о совершенном звонке сохраняется в Системе.

16. Подготовленный ответ размещается в Системе ответственным сотрудником органа власти. При этом:

- ответ размещается на сайте «Ваш контроль» в привязке к соответствующему отзыву;

- ответ отображается в «личном кабинете» пользователя, оставившего отзыв.

Уведомление о смене статуса отзыва и размещении ответа автоматически направляется пользователю, оставившему отзыв, на адрес его электронной почты.

17. В случае если отзыв получает статус «В работе с нарушением срока», в орган власти направляется уведомление. Одновременно, сообщение о нарушении срока ответа на отзыв направляется в вышестоящий орган власти (при наличии в Системе данных о вышестоящем органе власти).

18. Пользователь имеет возможность оценить удовлетворенность полученным ответом на отзыв по двухбалльной шкале (удовлетворен/не удовлетворен). В случае оценки ответа пользователем данная информация отражается на сайте «Ваш контроль», а также отображается в «личном кабинете» органа власти, разместившего ответ.

IV. Обработка и анализ результатов работы с отзывами

19. На основе поступивших в Систему отзывов граждан о качестве государственных и муниципальных услуг и ответов органов власти, в Системе ежеквартально формируется сводная статистика по каждому территориальному органу федерального органа исполнительной власти (его структурному подразделению), органу власти субъекта Российской Федерации или органу власти местного самоуправления, оказывающему услуги. Данная информация доступна в «личном кабинете» органа власти.

20. Сводная статистика по органу власти определяется как набор следующих показателей:

- количество поступивших отзывов;
- количество опубликованных в ИАС МКГУ ответов органа власти;
- доля отвеченных отзывов от общего числа поступивших отзывов по данному органу власти, структурному подразделению, в том числе доля отзывов, получивших статус «В работе с нарушением срока»;
- доля отвеченных отзывов, имеющих статус «Ответ размещен», «Меры приняты, ответ размещен» и «Мотивированный отказ, ответ размещен» от общего

числа отвеченных отзывов по данному органу власти, структурному подразделению;

- доля ответов, удовлетворивших пользователей, оставивших отзывы, от общего числа опубликованных в Системе ответов по данному органу власти, структурному подразделению.

- доля ответов, не удовлетворивших пользователей, оставивших отзывы, от общего числа опубликованных в Системе ответов по данному органу власти, структурному подразделению.



А.И. Керимов

Т.А. Баглар

А.В. Машаков