Портал рейтинговой оценки – современный способ организации обратной связи с населением по вопросам качества обслуживания населения

Глава государства 13 июня 2023 г. подписал Указ № 172, которым актуализируется и дополняется содержание Директивы Президента Республики Беларусь 27 декабря 2006 г. № 2 «О дебюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения».

Обновленная Директива направлена на повышение эффективности работы государственных структур с гражданами и субъектами хозяйствования, роли местных органов власти в разрешении проблем, волнующих население, качества обеспечения жизнедеятельности граждан, открытости государственных органов.

Помимо уже зарекомендовавших себя форм работы с обращениями граждан и юридических лиц, на руководителей государственных органов возложена обязанность по максимально широкому внедрению современных способов обратной связи с населением, включая максимальное использование возможностей информационных систем и интернет-ресурсов.

Основным инструментом такой работы государственных органов и организаций в настоящее время выступает разработанный по заказу Минсвязи портал рейтинговой оценки (качество-услуг.бел).

Портал дает возможность гражданам оценить качество предоставленных им услуг, государственным органам и организациям осуществлять автоматический сбор оценок граждан деятельности государственных органов и организаций, отслеживать оценки и комментарии граждан в отношении своих организаций.

На сегодняшний день возможностями портала пользуются более 100 000 тыс. человек.

Для оценки на портале доступно более 13,5 тыс. организаций различных сфер деятельности.

За период функционирования портала с 2019 года гражданами выставлено уже более 445,0 тыс. оценок.

К середине 2023 года показатель удовлетворенности населения качеством услуг по данным портала составляет 92,2 %.

Получаемая на портале информация об оценках граждан применяется руководством государственных органов и организаций при выработке и принятии мер по повышению качества обслуживания населения, а также при формировании заключений об эффективности деятельности организаций и работе с кадрами.

Доступность такого технического решения для граждан позволяет выстроить конструктивный диалог, учитывать мнение каждого, оперативно реагировать на проблемные ситуации и

принимать взвешенные управленческие решения.

Приглашаем воспользоваться возможностями портала и принять участие в повышении качества оказания услуг!

Source URL: *https://mpt.gov.by/node/8651*