



Порядок использования портала рейтинговой оценки государственными органами и организациями

1. При организации работы по использованию портала рейтинговой оценки государственными органами и организациями необходимо учитывать положения следующих нормативных правовых актов:

- абзац второй подпункта 4.2 пункта 4 Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О деbüroкратизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения» (далее – Директива № 2);
- пункт 30 плана мероприятий по реализации Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О деbüroкратизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения»;
- Положение о портале рейтинговой оценки, утвержденное постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 13 ноября 2019 г. № 765 «О портале рейтинговой оценки» (далее – Положение № 765);
- Инструкцию о порядке функционирования портала рейтинговой оценки, утвержденную постановлением Министерства связи и информатизации Республики Беларусь от 12 декабря 2019 г. № 19 (далее – Инструкция № 19).

2. **Меры по обеспечению эффективного использования** портала рейтинговой оценки в системе государственного органа (организации) включают:

- определение в государственном органе (организации) должностных лиц, ответственных за реализацию функций, указанных в пункте 13 Положения № 765;
- определение организаций, подлежащих регистрации в качестве объектов оценки или уполномоченных государственных органов (организаций) на портале рейтинговой оценки;
- регистрацию на портале рейтинговой оценки;
- внесение необходимой и достоверной информации в личный электронный кабинет объекта оценки, уполномоченного государственного органа (организации);
- формирование уполномоченными государственными органами (организациями) локальных реестров объектов оценки;
- мониторинг и анализ эффективности деятельности объектов оценки, включенных в локальный реестр объектов оценки уполномоченного государственного органа (организации);
- учет информации о качестве оказываемых услуг и (или) осуществляемых административных процедур, ее использование при оценке деятельности объектов оценки, а также при проведении ротации их руководящих кадров;
- информирование граждан и популяризацию портала рейтинговой оценки.

3. При определении в уполномоченном государственном органе (организации) **должностных лиц, ответственных за использование портала** рейтинговой оценки, следует учитывать

цели его создания, задачи и функции.

В связи с этим, как правило, такими ответственными определяются должностные лица государственного органа (организации), координирующие работу подчиненных организаций, ответственные за повышение уровня оказания услуг (осуществления административных процедур), обеспечивающие контроль качества их оказания (осуществления), а также должностные лица, использующие данные портала рейтинговой оценки при оценке деятельности соответствующих организаций и проведении ротации их руководящих кадров.

При этом по вопросам взаимодействия ответственных должностных лиц с порталом рейтинговой оценки службами, обеспечивающими программно-техническое обслуживание деятельности государственного органа (организации), осуществляется их техническая поддержка.

4. Из преамбулы к постановлению Совета Министров Республики Беларусь от 13 ноября 2019 г. № 765 следует, что данное постановление принято в соответствии с абзацем вторым подпункта 4.2 пункта 4 Директивы № 2, предусматривающим поручение Главы государства внедрить систему рейтинговой оценки гражданами эффективности деятельности организаций, оказывающих услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения, качества осуществления административных процедур путем анкетирования, проведения опросов в глобальной компьютерной сети Интернет и иных мероприятий с использованием информационных и телекоммуникационных технологий.

В соответствии с Положением № 765 объектами оценки являются оцениваемые на портале рейтинговой оценки государственные органы и организации, оказывающие услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения, и (или) осуществляющие административные процедуры по заявлениям граждан (*за исключением административных процедур, осуществляемых по заявлениям работников или бывших работников государственных органов и организаций*), а также иные субъекты, оказывающие такие услуги и (или) осуществляющие административные процедуры, зарегистрированные на портале рейтинговой оценки на добровольной основе.

При этом Директива № 2 не содержит определения термина «организации, оказывающие услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения» и не предоставляет полномочия Совету Министров Республики Беларусь на установление исчерпывающего перечня таких организаций.

В этой связи решение вопроса об отнесении организаций к объектам оценки, подлежащим обязательной регистрации на портале рейтинговой оценки, осуществляется государственными органами (организациями) самостоятельно с учетом следующих предусмотренных актами законодательства критериев:

- объектами оценки выступают организации, то есть юридические лица (*при этом функционал портала рейтинговой оценки предусматривает возможность сбора оценок граждан относительно конкретных структурных подразделений организации, деятельность которых непосредственно связана с оказанием услуг или осуществлением административных процедур*);
- такие организации оказывают услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения, и (или) осуществляют административные процедуры по заявлениям граждан.

5. Регистрация объекта оценки, уполномоченного государственного органа и организации на портале рейтинговой оценки осуществляется:

- **автоматически** при использовании для авторизации электронной цифровой подписи, выработанной с использованием личного ключа, сертификат открытого ключа которого издан республиканским удостоверяющим центром Государственной системы управления открытыми ключами проверки электронной цифровой подписи Республики Беларусь;
- **посредством обращения** к оператору портала рейтинговой оценки (научно-инженерное республиканское унитарное предприятие «Институт прикладных программных систем») о предоставлении логина и пароля.
- В указанном обращении к оператору портала рейтинговой оценки необходимо указать следующие данные:
- регистрационный номер (учетный номер плательщика) и полное наименование организации;
- должность, адрес электронной почты и контактный телефон лица, ответственного за наполнение и актуализацию сведений об объекте оценки, уполномоченном государственном органе и организации, мониторинг качества оказания услуг и (или) осуществления административных процедур (*в случае если таких лиц несколько, указываются должность, адрес электронной почты и контактный телефон каждого из них*).

6. После регистрации на портале рейтинговой оценки объектом оценки уполномоченным государственным органом и организацией обеспечивается внесение сведений в их личные электронные кабинеты в соответствии с главой 3 Инструкции № 19.

При этом объект оценки, уполномоченный государственный орган и организация становятся **доступными для просмотра и оценки гражданами** на портале рейтинговой оценки **только после внесения** в личный электронный кабинет сведений об их **месте нахождения и сфере(-ах) жизнедеятельности**, в которой(-ых) они оказывают услуги, осуществляют административные процедуры.

7. Формирование локальных реестров объектов оценки осуществляется уполномоченными государственными органами и организациями. В связи с этим в организационно-распорядительных документах, направленных на реализацию постановления Совета Министров Республики Беларусь от 13 ноября 2019 г. № 765 в системе уполномоченного государственного органа (организации), целесообразно предусмотреть необходимость уведомления объектами оценки данного уполномоченного органа (организации) после осуществления регистрации на портале рейтинговой оценки путем направления информации по форме согласно приложению к Инструкции № 19.

Сформированные локальные реестры объектов оценки **утверждаются** уполномоченными государственными органами и организациями и **направляются** оператору портала рейтинговой оценки.

Оператор портала рейтинговой оценки на основании полученных локальных реестров объектов оценки осуществляет разграничение уровня доступа уполномоченных государственных органов и организаций к информации на портале рейтинговой оценки.

После этого уполномоченным государственным органам и организациям предоставляется доступ (возможность просмотра информации об оценках и комментариях граждан) **к тем объектам оценки, которые входят в сформированные и утвержденные ими локальные реестры объектов оценки** .

Таким образом, системно выстроенная и качественно проведенная работа по формированию локального реестра объектов оценки, а также точное и корректное внесение информации

объектами оценки в личных кабинетах позволит уполномоченным государственным органам и организациям располагать в личном электронном кабинете информацией о качестве обслуживания населения и осуществления административных процедур в отношении всех подчиненных (входящих в состав, систему) организаций.

При этом функционал портала рейтинговой оценки предусматривает, что оценки, полученные структурными подразделениями государственного органа (организации), а также объектами оценки, включенными в их локальные реестры объектов оценки влияют на позицию рейтинге этих государственных органов (организаций).

8. Пунктом 13 Положения № 765 установлено, что уполномоченные государственные органы и организации **не реже одного раза в полугодие** осуществляют **мониторинг и анализ эффективности деятельности объектов оценки**, включенных в их локальный реестр объектов оценки, отслеживают полученные ими оценки, а также изменение их позиции в рейтинге объектов оценки.

По результатам осуществления мониторинга и анализа эффективности деятельности объектов оценки направляются рекомендации о принятии мер, направленных на повышение качества обслуживания населения и (или) осуществления административных процедур.

При этом уполномоченные государственные органы и организации вправе запрашивать информацию у объектов оценки, входящих в их локальный реестр объектов оценки, об использовании портала рейтинговой оценки, позиции в рейтинге объектов оценки, принимаемых мерах по повышению качества обслуживания населения.

9. В соответствии с Директивой № 2 для эффективного внедрения системы рейтинговой оценки также требуется обеспечивать **надлежащий учет информации** о качестве оказываемых услуг и (или) осуществляемых административных процедур, ее использование при оценке деятельности соответствующих организаций, а также при проведении ротации их руководящих кадров.

10. Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 13 ноября 2019 г. № 765 внесено дополнение в Положение о порядке функционирования интернет-сайтов государственных органов и организаций, утвержденное постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 29 апреля 2010 г. № 645, в соответствии с которым на главной странице интернет-сайтов государственных органов и организаций размещается информация о функционировании портала рейтинговой оценки, включающая ссылку на него (*качество-услуг.бел*).

В этих целях разработаны [видеоролик](#) о нем. Данные инструменты могут использоваться для популяризации портала рейтинговой оценки, информирования населения о возможностях его использования и размещения на официальных интернет-сайтах государственных органов и организаций, их аккаунтах в социальных сетях, в местах обслуживания населения.