Portal for Rating the Quality of Services and Administrative Procedures Provided by Organizations of the Republic of Belarus

The Portal for Rating is a digital feedback instrument that enables citizens to evaluate the quality of performance of organizations of the Republic of Belarus and contributes to improving the level of services provided.

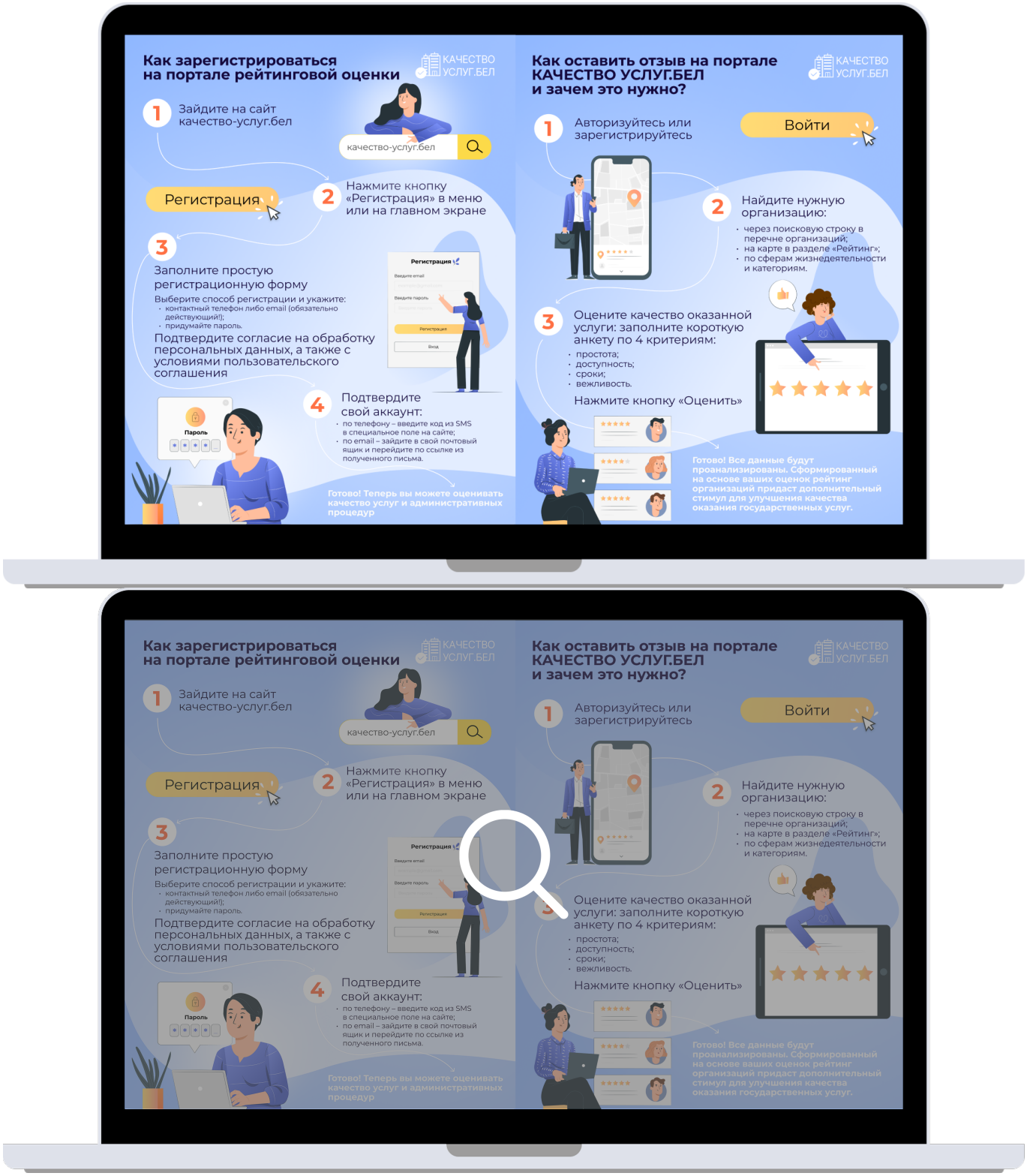


качество-услуг.бел

Objectives of the Portal:

- improving the provision of essential services to the population

- introducing digital monitoring of the activities of state bodies and organizations
- enhancing the transparency of state bodies and organizations



Evaluation Procedure

Citizens may evaluate the quality of performance of state bodies and organizations, as well as leave a comment, after their registration and authorization on the portal using a login and password.

[Как оставить оценку на портале]

Evaluation Results

Based on the evaluations received from citizens on the Portal for Rating, the rating of organizations is formed. The current rating value and its change over time serve as the basis for drawing a conclusion as to the quality of services provided to the population by state organizations.

The rating of organizations is available for viewing by citizens without prior registration and authorization on the Portal for Rating.



Алгоритм организации работы с порталом рейтинговой оценки государственного органа

1. Назначение ответственного должностного лица* в государственном органе за ведение локального реестра (отрасли/области) и работу с порталом
2. Составление локального реестра (отрасли/области)
3. Направление в государственное предприятие «ЦЦР» заявления на регистрацию государственного органа *(при наличии ЭЦП регистрация выполняется самостоятельно)* и локального реестра (отрасли/ области)
4. Регистрация государственным предприятием «ЦЦР» государственного органа и его локального реестра (отрасли/области)
5. Государственное предприятие «ЦЦР» информирует государственный орган об успешной регистрации путем направления по эл. почте логина и пароля *(не осуществляется для зарегистрировавшихся с помощью ЭЦП)*

Обязанности ответственного должностного лица

6. **Ответственное должностное лицо государственного органа:**
   - заполняет личный кабинет государственного органа;
   - оформляет локальный нормативный правовой акт для организации работы структурных подразделений государственного органа с порталом.

Должностное лицо государственного органа (организующее работу отрасли/области с порталом) **организует работу включенных в локальный реестр (отрасли/области) организаций:**

- доводит информацию о необходимости регистрации в строгом соответствии с локальным реестром (отрасли/области);
- контролирует работу по регистрации на портале организаций, включенных в локальный реестр (отрасли/области);
- осуществляет сбор отчетной информации о работе с порталом на уровне отрасли/области;
- формирует ежегодный отчет о работе с порталом отрасли/области и представляет его в Минсвязи.

Координация и взаимодействие

Представление отчетной информации по направлениям деятельности

Должностное лицо государственного органа по направлению деятельности *(здравоохранение, образование, культура и т.д.)* **организует работу включенных в локальный реестр (отрасли/области) организаций по направлению деятельности**:

- доводит информацию о необходимости регистрации в строгом соответствии с локальным реестром (отрасли/области);
- контролирует работу по регистрации на портале организаций, включенных в локальный реестр (отрасли/области);
- осуществляет сбор отчетной информации о ежегодной работе с порталом на уровне отрасли/области по направлению деятельности.



7. Организация, включенная в локальный реестр (отрасли/области):
   - назначает ответственное должностное лицо*;
   - формирует локальный реестр
8. Направление в государственное предприятие «ЦЦР» заявления на регистрацию организации *(при наличии ЭЦП регистрация выполняется самостоятельно)* и локального реестра организации
9. Регистрация в государственном предприятии «ЦЦР» организации и ее локального реестра ПОСЛЕ сверки полученных данных с локальным реестром (отрасли/области)
10. Государственное предприятие «ЦЦР» информирует организацию об успешной регистрации путем направления по эл. почте логина и пароля *(не осуществляется для зарегистрировавшихся с помощью ЭЦП)*

*При необходимости может быть определено **несколько** ответственных должностных лиц **по направлениям деятельности**, но **обязательно** определение одного должностного лица (не системный администратор), организующего работу отрасли/области с порталом

Алгоритм организации работы с порталом рейтинговой оценки государственного органа

1. Назначение ответственного должностного лица* в государственном органе за ведение локального реестра (отрасли/области) и работу с порталом
2. Составление локального реестра (отрасли/области)
3. Направление в государственное предприятие «ЦЦР» заявления на регистрацию государственного органа *(при наличии ЭЦП регистрация выполняется самостоятельно)* и локального реестра (отрасли/ области)
4. Регистрация государственным предприятием «ЦЦР» государственного органа и его локального реестра (отрасли/области)
5. Государственное предприятие «ЦЦР» информирует государственный орган об успешной регистрации путем направления по эл. почте логина и пароля *(не осуществляется для зарегистрировавшихся с помощью ЭЦП)*

Обязанности ответственного должностного лица

6. **Ответственное должностное лицо государственного органа:**
   - заполняет личный кабинет государственного органа;
   - оформляет локальный нормативный правовой акт для организации работы структурных подразделений государственного органа с порталом.

Должностное лицо государственного органа (организующее работу отрасли/области с порталом) **организует работу включенных в локальный реестр (отрасли/области) организаций:**

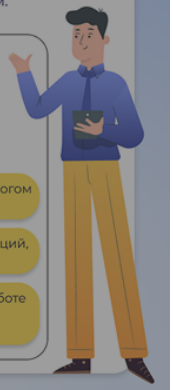
- доводит информацию о необходимости регистрации в строгом соответствии с локальным реестром (отрасли/области);
- контролирует работу по регистрации на портале организаций, включенных в локальный реестр (отрасли/области);
- осуществляет сбор отчетной информации о работе с порталом на уровне отрасли/области;
- формирует ежегодный отчет о работе с порталом отрасли/области и представляет его в Минсвязи.

Координация и взаимодействие

Представление отчетной информации по направлениям деятельности

Должностное лицо государственного органа по направлению деятельности *(здравоохранение, образование, культура и т.д.)* **организует работу включенных в локальный реестр (отрасли/области) организаций по направлению деятельности**:

- доводит информацию о необходимости регистрации в строгом соответствии с локальным реестром (отрасли/области);
- контролирует работу по регистрации на портале организаций, включенных в локальный реестр (отрасли/области);
- осуществляет сбор отчетной информации о ежегодной работе с порталом на уровне отрасли/области по направлению деятельности.



7. Организация, включенная в локальный реестр (отрасли/области):
   - назначает ответственное должностное лицо*;
   - формирует локальный реестр
8. Направление в государственное предприятие «ЦЦР» заявления на регистрацию организации *(при наличии ЭЦП регистрация выполняется самостоятельно)* и локального реестра организации
9. Регистрация в государственном предприятии «ЦЦР» организации и ее локального реестра ПОСЛЕ сверки полученных данных с локальным реестром (отрасли/области)
10. Государственное предприятие «ЦЦР» информирует организацию об успешной регистрации путем направления по эл. почте логина и пароля *(не осуществляется для зарегистрировавшихся с помощью ЭЦП)*

*При необходимости может быть определено **несколько** ответственных должностных лиц **по направлениям деятельности**, но **обязательно** определение одного должностного лица (не системный администратор), организующего работу отрасли/области с порталом

Порядок использования портала государственными органами и организациями

Specifics of the work of state bodies and organizations with the Portal are defined in:

Directive of the President of the Republic of Belarus No. 2 of 27 December 2006 «On the De-bureaucratization of the State Apparatus and Improvement of the Quality of Ensuring the Vital Activity of the Population»

Regulation on the Portal for Rating approved by Resolution of the Council of Ministers of the Republic of Belarus No. 765 of 13 November 2019 «On the Portal for Rating» (hereinafter – Regulation)

Instruction on the Procedure for the Functioning of the Portal for Rating approved by Resolution of the Ministry of Communications and Informatization of the Republic of Belarus No. 19 of 12 December 2019 (hereinafter – Instruction)

Подробнее

Instructions for entering information about an organization in its personal electronic account Form of the local register of evaluation objects

Frequently Asked Questions

How to change the name of an organization?

By feedback or by email rpb@ddc.by. In the letter, indicate the organization’s payer’s account number and the need for renaming.

How is the rating of organizations formed?

The rating of organizations is formed on the basis of evaluations by citizens who have received services from a particular state organization. Access to the questionnaire for such evaluation is provided on the Portal using one of the search mechanisms available for selecting the organization of interest and clicking the «Evaluate» button. For each completed user questionnaire on the Portal, an average evaluation is calculated across all criteria contained therein. The final evaluation of an organization is the average evaluation across all completed questionnaires relating to that organization. As a result, these evaluations form the rating of organizations by the quality of services provided to the population on the Portal.

How to find an organization on the Portal?

An organization may be found on the Portal in any way convenient for the user:

- by the search field;

- in the list of organizations;

- on the map (the «Rating» section);

- by spheres of vital activity and categories.

How to change the data of a responsible official?

By feedback or by email rpb@ddc.by. In the letter, indicate the organization’s payer’s account number and the data required for the change.



Contact Information for Feedback

Technical Support
(RUE «Digital Development Center»)

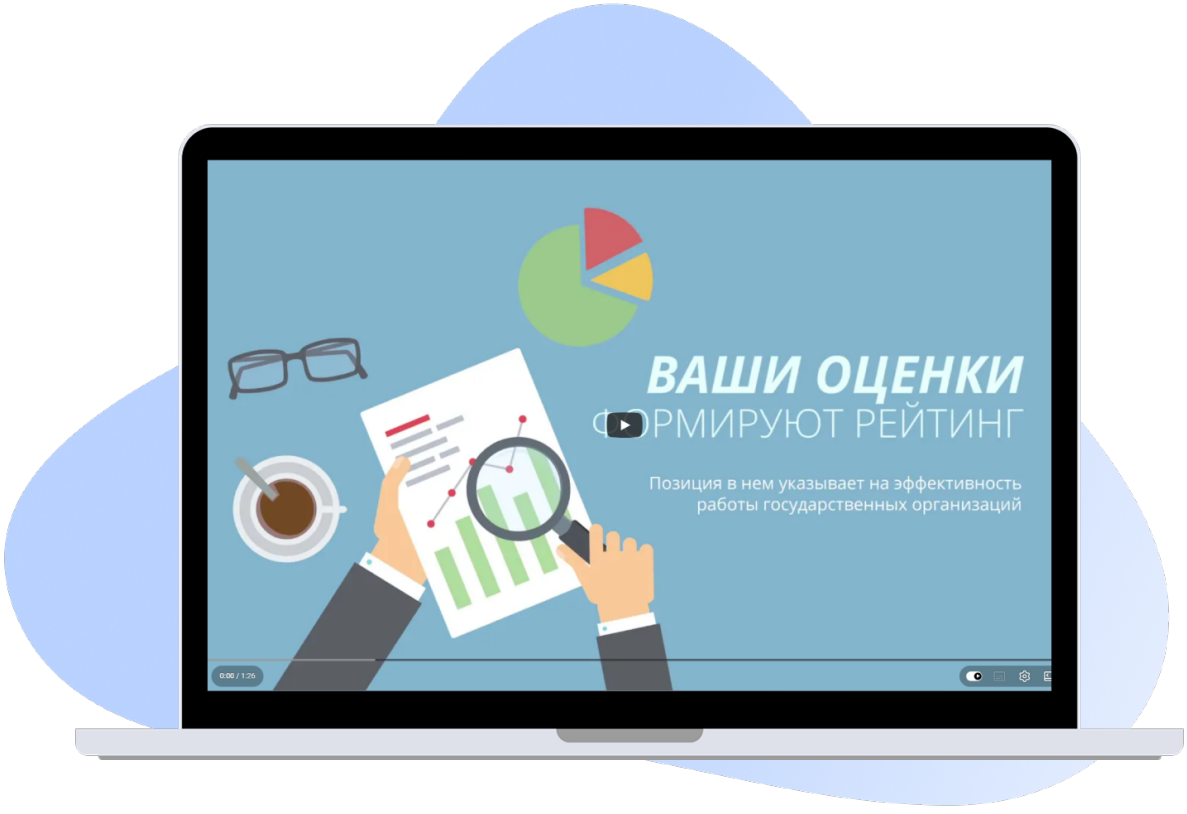
- feedback form on the Portal

- e-mail: rpb@ddc.by
- tel.: 145
- Interdepartmental Document Management System (Org 1113) to the address of the RUE «DDC»

Methodological Support
(Ministry of Communications and Informatization)

- e-mail: Burak@mpt.gov.by
- tel.: 8 (017) 287-87-94
  (Evgeny Burak)

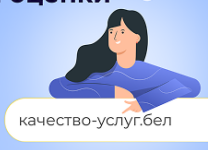
Watch a video about the Portal



×

Как зарегистрироваться на портале рейтинговой оценки

КАЧЕСТВО УСЛУГ.БЕЛ



1 Зайдите на сайт качество-услуг.бел

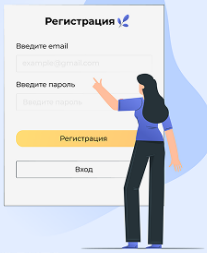
Регистрация

2 Нажмите кнопку «Регистрация» в меню или на главном экране

3 Заполните простую регистрационную форму

Выберите способ регистрации и укажите:
- контактный телефон либо email (обязательно действующий!);
- придумайте пароль.

Подтвердите согласие на обработку персональных данных, а также с условиями пользовательского соглашения





4 Подтвердите свой аккаунт:
- по телефону – введите код из SMS в специальное поле на сайте;
- по email – зайдите в свой почтовый ящик и перейдите по ссылке из полученного письма.

Готово! Теперь вы можете оценивать качество услуг и административных процедур

Как оставить отзыв на портале КАЧЕСТВО УСЛУГ.БЕЛ и зачем это нужно?

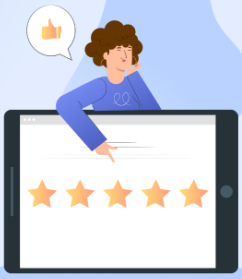
КАЧЕСТВО УСЛУГ.БЕЛ

1 Авторизуйтесь или зарегистрируйтесь

Войти



2 Найдите нужную организацию:
- через поисковую строку в перечне организаций;
- на карте в разделе «Рейтинг»;
- по сферам жизнедеятельности и категориям.



3 Оцените качество оказанной услуги: заполните короткую анкету по 4 критериям:
- простота;
- доступность;
- сроки;
- вежливость.

Нажмите кнопку «Оценить»



Готово! Все данные будут проанализированы. Сформированный на основе ваших оценок рейтинг организаций придаст дополнительный стимул для улучшения качества оказания государственных услуг.

×

Алгоритм организации работы с порталом рейтинговой оценки государственного органа

1. Назначение ответственного должностного лица* в государственном органе за ведение локального реестра (отрасли/области) и работу с порталом
2. Составление локального реестра (отрасли/области)
3. Направление в государственное предприятие «ЦЦР» заявления на регистрацию государственного органа *(при наличии ЭЦП регистрация выполняется самостоятельно)* и локального реестра (отрасли/ области)
4. Регистрация государственным предприятием «ЦЦР» государственного органа и его локального реестра (отрасли/области)
5. Государственное предприятие «ЦЦР» информирует государственный орган об успешной регистрации путем направления по эл. почте логина и пароля *(не осуществляется для зарегистрировавшихся с помощью ЭЦП)*

Обязанности ответственного должностного лица

6

Ответственное должностное лицо государственного органа:
- заполняет личный кабинет государственного органа;
- оформляет локальный нормативный правовой акт для организации работы структурных подразделений государственного органа с порталом.

Должностное лицо государственного органа (организующее работу отрасли/области с порталом) **организует работу включенных в локальный реестр (отрасли/области) организаций:**
- доводит информацию о необходимости регистрации в строгом соответствии с локальным реестром (отрасли/области);
- контролирует работу по регистрации на портале организаций, включенных в локальный реестр (отрасли/области);
- осуществляет сбор отчетной информации о работе с порталом на уровне отрасли/области;
- формирует ежегодный отчет о работе с порталом отрасли/области и представляет его в Минсвязи.

Координация и взаимодействие

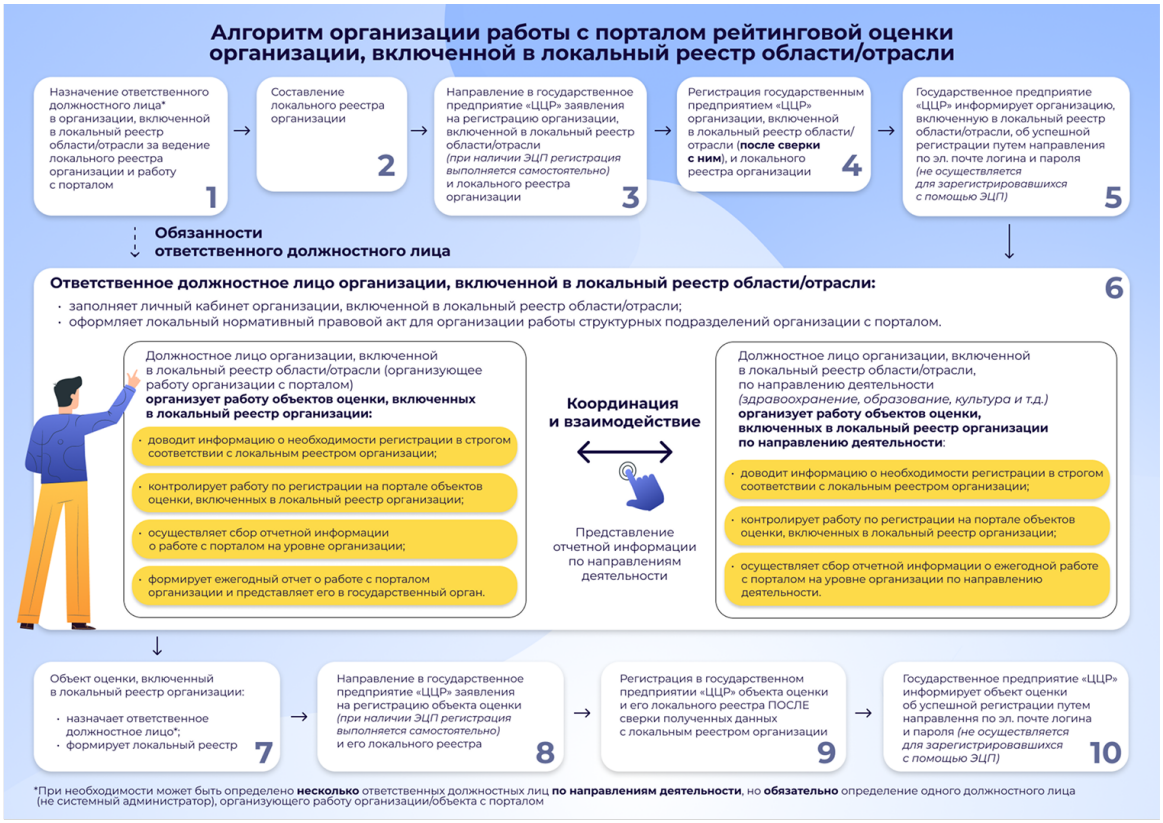
Представление отчетной информации по направлениям деятельности

Должностное лицо государственного органа по направлению деятельности *(здравоохранение, образование, культура и т.д.)* **организует работу включенных в локальный реестр (отрасли/области) организаций по направлению деятельности**:
- доводит информацию о необходимости регистрации в строгом соответствии с локальным реестром (отрасли/области);
- контролирует работу по регистрации на портале организаций, включенных в локальный реестр (отрасли/области);
- осуществляет сбор отчетной информации о ежегодной работе с порталом на уровне отрасли/области по направлению деятельности.



7. Организация, включенная в локальный реестр (отрасли/области):
   - назначает ответственное должностное лицо*;
   - формирует локальный реестр
8. Направление в государственное предприятие «ЦЦР» заявления на регистрацию организации *(при наличии ЭЦП регистрация выполняется самостоятельно)* и локального реестра организации
9. Регистрация в государственном предприятии «ЦЦР» организации и ее локального реестра ПОСЛЕ сверки полученных данных с локальным реестром (отрасли/области)
10. Государственное предприятие «ЦЦР» информирует организацию об успешной регистрации путем направления по эл. почте логина и пароля *(не осуществляется для зарегистрировавшихся с помощью ЭЦП)*

*При необходимости может быть определено **несколько** ответственных должностных лиц **по направлениям деятельности**, но **обязательно** определение одного должностного лица (не системный администратор), организующего работу отрасли/области с порталом



Source URL: *https://mpt.gov.by/portal-reytingovoy-ocenki*