Портал рейтинговой оценки качества оказания услуг и административных процедур организациями Республики Беларусь

Портал рейтинговой оценки – это цифровой инструмент обратной связи, позволяющий гражданам оценивать качество работы организаций Республики Беларусь и способствующий повышению уровня предоставляемых услуг.



качество-услуг.бел

Цели портала:

- улучшение обеспечения жизнедеятельности населения

- внедрение цифрового мониторинга деятельности государственных органов и организаций

- повышение открытости государственных органов и организаций





Порядок оценки

Граждане могут оценить качество работы государственных органов и организаций, а также оставить комментарий после их регистрации и авторизации на портале посредством использования логина и пароля.

Как оставить оценку на портале

Результаты оценки

На основании полученных оценок граждан на портале рейтинговой оценки формируется рейтинг организаций. Текущее значение рейтинга, его изменение во времени являются основанием для заключения о качестве обслуживания населения государственными организациями.

Рейтинг организаций доступен для просмотра гражданам без предварительной регистрации и авторизации на портале рейтинговой оценки.



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:**

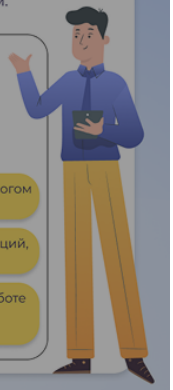
- доводит информацию о необходимости регистрации в строгом соответствии с локальным реестром (отрасли/области);
- контролирует работу по регистрации на портале организаций, включенных в локальный реестр (отрасли/области);
- осуществляет сбор отчетной информации о работе с порталом на уровне отрасли/области;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

Особенности работы государственных органов и организаций с порталом определены в:

Директиве Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г № 2 «О дебюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения»

Положении о портале рейтинговой оценки, утвержденном постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 13 ноября 2019г. № 765 «О портале рейтинговой оценки» (далее – Положение)

Инструкции о порядке функционирования портала рейтинговой оценки, утвержденной постановлением Министерства связи и информатизации Республики Беларусь от 12 декабря 2019 г. № 19 (далее – Инструкция)

Подробнее

Инструкция по внесению сведений об организации в ее личном электронном кабинете Форма локального реестра объектов оценки

Часто задаваемые вопросы

Как изменить наименование организации?

С помощью обратной связи или на почту rpb@ddc.by. В письме укажите УНП организации и необходимость переименования.

Как формируется рейтинг организаций?

Рейтинг организаций формируется на основе оценок граждан, получивших услуги в той или иной государственной организации. Доступ к анкете для осуществления такой оценки предоставляется на портале посредством использования одного из предусмотренных механизмов поиска для выбора интересующей организации и нажатия кнопки "Оценить". Для каждой заполненной анкеты пользователя портала рассчитывается средняя оценка по всем содержащимся в ней критериям. Итоговой оценкой организации является усредненная оценка по всем заполненным анкетам, относящимся к данной организации. В результате такие оценки формируют рейтинг организаций по качеству обслуживания населения на портале.

Как найти организацию на портале?

Организацию на портале можно найти любым удобным для пользователя образом:

- с помощью поисковой строки;

- в перечне организаций;

- на карте (раздел "Рейтинг");

- по сферам жизнедеятельности и категориям.

Как поменять данные ответственного лица?

С помощью обратной связи или направить письмо на почту rpb@ddc.by. В письме укажите УНП организации и необходимые данные для изменения.



Контакты для обратной связи

Техническая поддержка (РУП «Центр цифрового развития»)

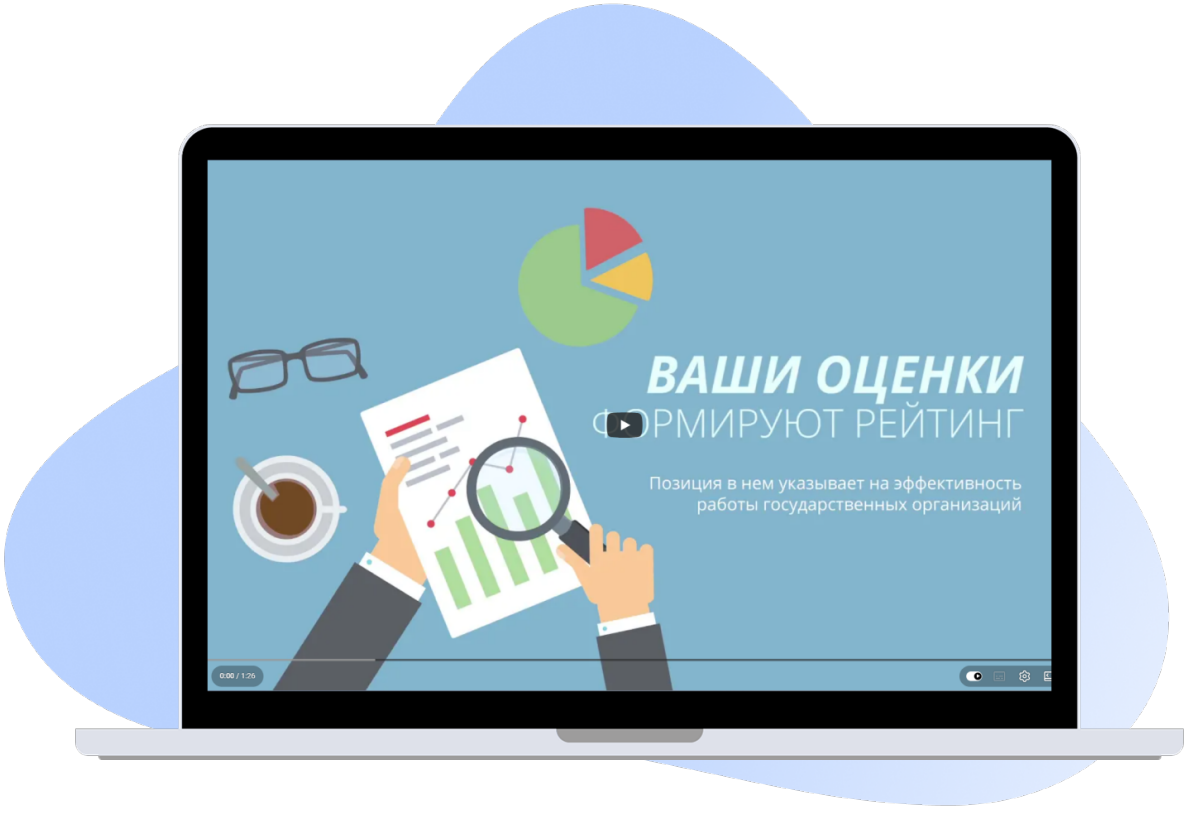
- форма обратной связи на портале

- e-mail: rpb@ddc.by
- тел: 145
- СМДО (Org 1113) на адрес РУП «ЦЦР»

Методическая поддержка
(Министерство связи и информатизации)

- e-mail: Burak@mpt.gov.by
- тел: 8 (017) 287-87-94
  (Бурак Евгений Александрович)

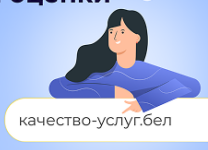
Посмотреть видеоролик о портале



×

Как зарегистрироваться на портале рейтинговой оценки

КАЧЕСТВО УСЛУГ.БЕЛ



1 Зайдите на сайт качество-услуг.бел

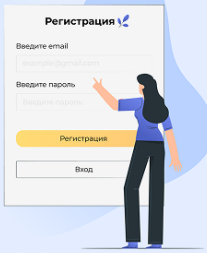
Регистрация

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?

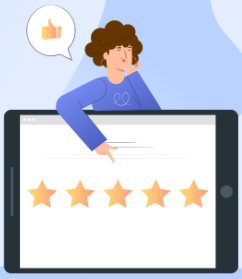
КАЧЕСТВО УСЛУГ.БЕЛ

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

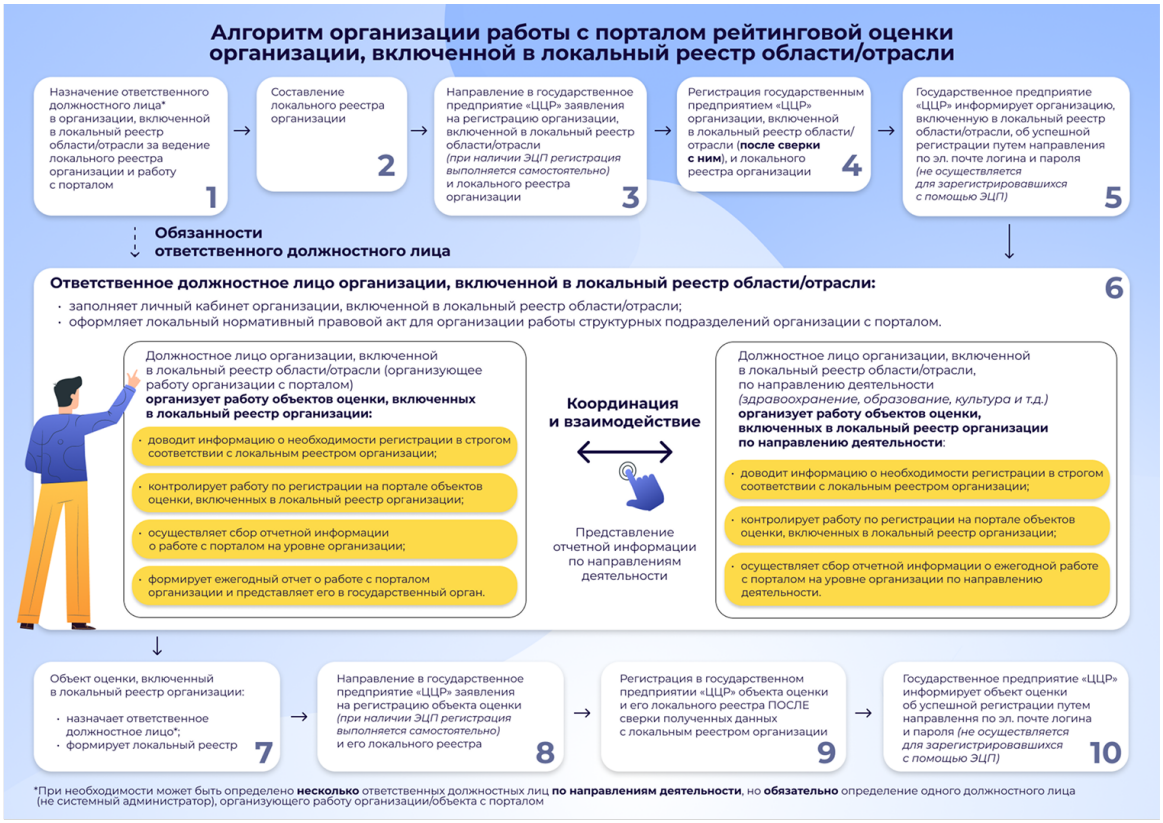
Представление отчетной информации по направлениям деятельности

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*