качество-услуг.бел – инструмент мониторинга мнения граждан о работе государственных организаций

Предлагаем гражданам воспользоваться **порталом рейтинговой оценки** – сервисом для **выражения своего мнения о качестве обслуживания населения** государственными организациями Беларуси.

Сегодня на портале можно оценить работу более 13,6 тыс. организаций по 32 направлениям оказания услуг, а также по всем осуществляемым ими в интересах граждан административным процедурам.

Например, вы посетили отделение почтовой связи или сервисный центр оператора услуг электросвязи, заказали справку в службе «одно окно» или приобрели билеты для поездки в другой город и захотели оставить отзыв на полученную услугу, оценить качество ее предоставления. Вам важно, чтобы руководитель организации обязательно ознакомился с отзывом и принял меры по улучшению качества услуг или, наоборот, поощрил сотрудника, который
вам предоставил услугу на высоком уровне.

Как в таком случае оценить организацию с помощью портала?

1. используя компьютер или смартфон, зайдите на главную страницу портала*: **http://качество-услуг.бел/*** или отсканируйте специальный **QR-код**, указанный в этих целях организацией на стендах, стойках, электронных информационных табло и т.п. *(для этого достаточно навести камеру смартфона на QR-код и вы сразу попадаете на страницу для оценки организации)*;

2. авторизуйтесь на портале путем ввода полученного при регистрации логина и пароля или используя данные уже имеющихся у вас аккаунтов Google, Яндекс, Вконтакте;

3. оцените организацию по 5 критериям, при желании оставьте более подробный отзыв о работе организации или конкретного специалиста.

4. Ваше мнение автоматически учитывается при подсчете позиции организации в «рейтинге качества» на портале, а отзыв попадает непосредственно для анализа руководству этой организации.

Динамика мнений граждан как в разрезе отдельных организаций и отраслей, так и в целом по стране ежегодно рассматривается, **анализируется на всех уровнях государственного управления** (непосредственно самой организацией, курирующим ее государственным органом, Правительством Республики Беларусь).

Сегодня возможностями портала пользуются более 140,1 тыс. человек, ими выставлено более 673,6 тысяч оценок организациям. Показатель удовлетворенности качеством услуг на портале составляет 93,2 %.

Использование портала рейтинговой оценки позволяет гражданам влиять на повышение качества предоставления услуг государственными организациями. Оценки населения дают возможность руководителям организаций видеть свою работу глазами потребителей, сравнивать свои позиции в «рейтинге качества» с другими и принимать на этой основе конкретные решения по улучшению своей работы.

В 2024 году, который Главой государства определен **«Годом качества»**, возможности портала будут развиваться и его пользователям будут представлены обновленные сервисы оценки качества обслуживания – взаимодействие с порталом станет еще удобнее, информативнее и интереснее.

Source URL:
https://mpt.gov.by/kachestvo-uslug-bel-instrument-monitoringa-mneniya-grazhdan-o-rabote-gosudarstvennykh-organizaciy