

Оценить качество госуслуг, полученных в МФЦ, граждане могут с помощью СМС с номера "0919"

Во исполнение поручений Президента и Председателя Правительства Российской Федерации центром предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы» в Алтайском крае для заявителей организована возможность оценить качество предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах региона. Один из способов оценки качества предоставления государственной услуги является SMS-опрос.

Для проведения оценки указанным способом сотрудниками центров «Мои документы» Алтайского края» при приеме документов предлагается заявителю оценить качество полученной услуги. При согласии заявителя, на указанный им номер телефона приходит короткое текстовое сообщение (SMS) с номера 0919.

Сообщения с этого номера могут приходить гражданам после каждого посещения государственных органов или центров оказания госуслуг (МФЦ). Оценить качество сервиса также можно после получения государственной услуги на портале «Госуслуги».

Ответы на SMS с номера 0919 для абонентов бесплатны. Рассылку SMS осуществляет Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг, за работу которого отвечает Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

Граждан просят оценить по пятибалльной шкале качество* предоставляемых государственных услуг. Результаты опросов затем отражаются на сайте «Ваш контроль».

По данным системы мониторинга качества государственных услуг за период с 01 января по 31 августа 2017 года в МФЦ Алтайского края и его филиалы поступило более 100 тысяч оценок от граждан. Полученные данные позволяют специалистам МФЦ оценивать уровень удовлетворенности граждан в регионе в целом, и в отдельных точках и принимать, если надо, необходимые шаги по улучшению ситуации.

**Под качеством предоставления государственных услуг подразумеваются следующие критерии:*

- время, затраченное на предоставление услуги от подачи заявки до окончательного результата;
- время ожидания в очереди;
- оценка, насколько вежлив и компетентен был сотрудник организации;
- степень комфортности условий в помещении;
- доступность информации о порядке предоставления госуслуги.

Источник: Пресс-служба КАУ "МФЦ Алтайского края"