Часто задаваемые вопросы

КАК ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ НА САЙТЕ?

Для этого нужно нажать на ссылку Авторизация, ввести в соответствующие строки ваше имя и фамилию (желательно настоящие, мы за честность во всём), адрес электронной почты, по которому с вами можно связаться, и пароль. Если вы уже зарегистрированы на сайте госуслуг www.gosuslugi.ru, либо в социальных сетях Facebook, Вконтакте и Twitter, можете войти на сайт с использованием логина и пароля своего аккаунта.

КАК РЕДАКТИРОВАТЬ ВИКИ-СПРАВКУ?

Для создания нового текста или редактирования существующего используйте опцию Правка. Набрав в открывшемся окне ваш текст, нажмите кнопку Сохранить. Созданный вами текст будет отправлен на рассмотрение модератору, который примет решение о публикации. После того, как вы наберёте более 100 публикаций, вы сами получите статус модератора и сможете беспрепятственно размещать и править статьи. Правда, взамен вам придется оценивать чужое творчество.

КАК МОЯ ОЦЕНКА, ВЫСТАВЛЕННАЯ НА ЭТОМ САЙТЕ, МОЖЕТ ПОВЛИЯТЬ НА КАЧЕСТВО РАБОТЫ КОНКРЕТНОГО ЧИНОВНИКА В МОЁМ ГОРОДЕ?

Каждая ваша оценка той или иной услуги влияет на рейтинг ведомства, её предоставляющего. Пусть на долю процента, но это сразу видно и посетителям сайта, и тем сотрудникам правительства, работа которых – следить за этими рейтингами. Понижение рейтинга – сигнал тревоги для них, за которым последуют действия по исправлению ситуации.

Кроме того, вы можете оставить комментарий, в котором подробно изложить своё неудовольствие (или удовлетворение) теми или иными действиями конкретных сотрудников органа исполнительной власти, приложить фотографию чиновника, который был с вами нелюбезен (или отнесся со всей душой). Каждый такой отзыв не останется без внимания руководства этого органа с последующими поощрениями прилежных или наказаниями нерадивых.

МОЖНО ЛИ СОПРОВОДИТЬ СВОЙ КОММЕНТАРИЙ ФОТОГРАФИЕЙ?

Да, вы можете приложить от одного до пяти файлов (включая фотографии и видео). Объем каждого файла не должен превышать 5 Мб.

Для этого зарегистрируйтесь и/или авторизуйтесь на сайте. Нажмите кнопку Оставить отзыв. Введите ведомство, выберите услугу и место получения услуги, проставьте оценки, оставьте комментарий (словами), если хотите. Справа от поля для комментария есть кнопка Прикрепить файл. Нажимайте, выбирайте место, откуда хотите загрузить фото, и отправляйте.

Всё довольно просто.

КАК СВЯЗАТЬСЯ С АДМИНИСТРАЦИЕЙ ПРОЕКТА?

Можно написать по электронной почте hostmaster@vashkontrol.ru

НЕДАВНО Я ПОЛУЧИЛ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ И МНЕ ПРИШЛО SMS-СООБЩЕНИЕ С ПРОСЬБОЙ ОЦЕНИТЬ КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЕННОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПЯТИБАЛЛЬНОЙ ШКАЛЕ. ЧТО Я ДОЛЖЕН НАПИСАТЬ В ОТВЕТНОМ СООБЩЕНИИ И ЯВЛЯЕТСЯ ЛИ ОНО БЕСПЛАТНЫМ ДЛЯ МЕНЯ?

Согласно методическим рекомендациям по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) гражданин дает оценку качества предоставленной государственной услуги посредством направления ответного короткого текстового сообщения (SMS), содержащего цифру от 1 до 5, на номер, определенный оператором федерального телефонного центра сбора мнений граждан о качестве государственных услуг. Отправка ответных коротких текстовых сообщений (SMS) является бесплатной для гражданина.

ПОЛУЧАЛ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ И УЧАСТВОВАЛ В SMS-ОПРОСЕ, ПОТОМ МНЕ ЕЩЕ ЗВОНИЛ СОТРУДНИК ФЕДЕРАЛЬНОГО ТЕЛЕФОННОГО ЦЕНТРА СБОРА МНЕНИЙ ГРАЖДАН О КАЧЕСТВЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ. КАК И ГДЕ УЧИТЫВАЮТСЯ МОИ ОЦЕНКИ?

Все оценки учитываются. 12 декабря 2012 г. Правительство РФ приняло постановление №1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей». Это постановление дает гражданам возможность напрямую влиять на качество государственных услуг, оценивая работу чиновников в конкретном месте, по конкретной услуге.

КАК ПРОВЕРИТЬ, ЧТО МОЯ ОЦЕНКА, НАПРАВЛЕННАЯ В SMS-СООБЩЕНИИ, УЧТЕНА И НЕ ИЗМЕНЕНА?

На сайте Ваш контроль предусмотрена возможность проверки оценки, оставленной по телефону или по SMS, в случае участия пользователя в данных опросах согласно ППРФ 1284. Данная возможность реализована на главной странице сайта Ваш контроль.

ПРИ ПОВТОРНОМ ЗАПОЛНЕНИИ АНКЕТЫ НА САЙТЕ, ПОЯВИЛОСЬ СООБЩЕНИЕ: «ВЫ ПРЕВЫСИЛИ ЛИМИТ ОТЗЫВОВ...». ЧТО ЭТО ОЗНАЧАЕТ?

Согласно правилам сайта пользователь может оценить качество полученной услуги 1 раз в сутки. Этот функционал реализован в целях защиты от накрутки оценок.

Я ПРЕДСТАВИТЕЛЬ МФЦ …... МЫ СЕЙЧАС ВЕДЕМ ИНТЕГРАЦИЮ НАШЕЙ ИС МФЦ С ИАС МКГУ. В СООТВЕТСТВИИ С ПИСЬМОМ ОТ 28.05.2015 ОТ МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ РФ И В СООТВЕТСТВИИ С ПП. А ПУНКТА 9 ПРАВИЛ, УТВЕРЖДЕННЫХ ПОСТАНОВЛЕНИЕМ ПРАВИТЕЛЬСТВА РФ ОТ 12.12.2012 №1284, ПРИОРИТЕТНЫМ СПОСОБОМ ПОЛУЧЕНИЯ МНЕНИЯ ГРАЖДАНИНА О КАЧЕСТВЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ЯВЛЯЕТСЯ SMS-ОПРОС. ЧТО НЕОБХОДИМО СДЕЛАТЬ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ СИСТЕМАТИЧЕСКОЙ ВЫГРУЗКИ МОБИЛЬНЫХ НОМЕРОВ ИЗ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ МФЦ В ИАС МКГУ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ SMS-ОПРОСА?

Для получения мнения граждан о качестве предоставления услуг через SMS-опрос необходимо:

1. Зарегистрировать ИС МФЦ в ИАС МКГУ, если она не была зарегистрирована ранее (форма регистрации - https://vashkontrol.ru/hershel/registration).

2. Доработать свою ИС МФЦ:

a. Должна быть возможность ввода телефонного (сотового) номера получателя услуги, на который ему будет отправлено SMS.

b. Должна быть возможность поставить признак о согласии получателя услуги участвовать в SMS-опросе.

c. Должна быть возможность передавать пакеты с телефонными номерами, согласившихся на опрос получателей услуг, в ИАС МКГУ. Для этого необходимо использовать следующий сервис в СМЭВ – SID0003944 - Прием данных о фактах оказания госуслуг из ведомственной ИС в ИАС МКГУ (http://smev.gosuslugi.ru/portal/services.jsp#!/F/5611INFORMATION/1.00/p00smev/SID0003944).

Пакеты рекомендуется отправлять либо при достижении 10 000 событий в одном пакете, либо по истечении суток после отправки предыдущего пакета.

Для проверки статуса пакета, переданного в ИАС МКГУ, можно использовать следующий сервис в СМЭВ – SID0003952 - Сервис проверки статуса пакета, переданного в информационно-аналитическую систему мониторинга качества государственных услуг (ИАС МКГУ) (http://smev.gosuslugi.ru/portal/services.jsp#!/F/5611iasmkgu/1.00/p00smev/SID0003952).

Важно! Перед началом использования сервиса, обязательно уведомите службу поддержки, написав письмо по адресу hostmaster@vashkontrol.ru с указанием идентификатора системы в ИАС МКГУ и предполагаемой датой начала выгрузки мобильных номеров. В противном случае, телефонные номера будут приняты, но в SMS-рассылку они не попадут.