

Кировчане через СМС могут оценить качество услуг, предоставляемых в МФЦ



Каждый заявитель центров «Мои Документы» Кировской области может оценить качество предоставления государственных услуг. Существует несколько вариантов обратной связи: опрос на терминале электронной очереди, оценка качества на сайте «Ваш контроль», а с декабря 2018 года — СМС-опрос федерального центра.

— СМС приходит заявителю с номера 0919 после обращения в центр «Мои Документы». Рассылку осуществляет Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг. Входящие и исходящие сообщения для абонентов бесплатны, — рассказала директор кировского многофункционального центра Наталия Швецова.

В СМС заявителям предлагается оценить качество полученных услуг в центре «Мои Документы» по пятибалльной шкале, где 1 — самая низкая оценка, а 5 — самая высокая. Критериями для оценки являются: время ожидания в очереди и получения услуги, вежливость и компетентность эксперта, комфортность офиса и доступность информации о порядке предоставления услуг. При этом заявитель оценивает работу центра «Мои Документы». Все результаты опроса отражаются на сайте «Ваш контроль».

— Повысить качество предоставления государственных услуг — приоритетная задача органов власти и кировского МФЦ. Эта работа охватывает многие аспекты деятельности центров «Мои Документы»: от создания комфортных условий для заявителей до установления эффективной обратной связи с ними. Именно оценка

заявителей и их мнение о качестве предоставления услуг определяют направление развития МФЦ, — прокомментировал министр информационных технологий и связи Кировской области Юрий Палюх.

Фото: pixabay.com

Пресс-центр Правительства Кировской области