

Во всех регионах России через QR-коды смогут дать обратную связь о состоянии больниц и школ

Россияне через QR-коды смогут пожаловаться на состояние школ, больниц и других социально – значимых объектов. До конца 2024 года они появятся на более чем 6 тыс. объектов, которые реализуют в рамках нацпроектов, сообщили 19 января «Известиям» в аппарате вице-преьера РФ Дмитрия Григоренко.

При сканировании QR-кода пользователь попадает на страницу анкеты конкретного объекта, размещенную на сайте «национальныепроекты.рф». Там он оставляет анонимную обратную связь о качестве строительства объекта или удовлетворенности его работой, выбирая один из трех эмодзи для обозначения своего ответа на предложенные в анкете вопросы. Анкета настроена таким образом, что в случае, если пользователь оставляет негативный отзыв, система автоматически просит дать комментарий.

«В день поступления негативный отзыв направляется в проектный офис региона, на территории которого построен или строится объект. Это происходит сразу после того, как отзыв прошел премодерацию (проверку на предмет ненормативной лексики, оскорбительных высказываний и так далее). Срок проработки проблемы регламентирован и не превышает 20 рабочих дней», — уточнили в аппарате.

Подчеркивается, что ранее в качестве каналов обратной связи использовались только социологические опросы населения. QR-коды стали дополнительным каналом обратной связи, которые позволяют получить более точечную оценку о выполнении работ в рамках нацпроектов, выявлять типовые проблемы и предупреждать их возникновение в дальнейшем.

Уже есть конкретные примеры применения данной формы обратной связи. Например, в Самарской области после жалоб граждан на состояние штукатурки на стенах в детском саду в селе Красный Яр подрядчика обязали провести ремонт, а в физкультурно-оздоровительном комплексе в Ленинградской области сделан ремонт душевых после обращений посетителей комплекса. На данный момент QR-коды уже размещены на более чем 3 тыс. объектов, уточнили в аппарате Дмитрия Григоренко.

С их помощью получено более 10,5 тыс. отзывов граждан о строительстве и работе социально-значимых объектов: из них 80% оказались положительными, 14% — нейтральными и 6% — отрицательными.

Такое нововведение усилит общественный контроль и создаст прямую обратную связь от тех, для кого эти объекты возводились, считает член комитета Госдумы по строительству и ЖКХ Александр Якубовский («Единая Россия»).

«Нельзя сказать, что это новая форма, скорее более эффективный способ сбора важной информации. При этом качество реализации инициативы напрямую будет зависеть от того, кто будет рассматривать эти жалобы, и кто будет иметь к ним доступ. На мой взгляд, доступ к мониторингу таких обращений в обязательном порядке должен быть не только у исполнительной власти, но и у органов прокуратуры, которые смогут своевременно реагировать на возникающие проблемы», — добавил депутат.

Ранее, 30 ноября, директор департамента развития технологий цифровой идентификации Минцифры Дмитрий Дубынин рассказал «Известиям», что пилоты по использованию приложения «Госуслуги» вместо паспорта [планируют провести в 2024 году](#). Для использования новой функции человек должен будет сдать биометрию и разместить свое фото в приложении «Госуслуги». Затем по запросу он сможет предъявлять специальный QR-код, который появится в системе.