

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 12 декабря 2012 г. N 1284

ОБ ОЦЕНКЕ ГРАЖДАНАМИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНОВ ФЕДЕРАЛЬНЫХ
ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ (ИХ СТРУКТУРНЫХ
ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ) И ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНОВ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ
ВНЕБЮДЖЕТНЫХ ФОНДОВ (ИХ РЕГИОНАЛЬНЫХ ОТДЕЛЕНИЙ) С
УЧЕТОМ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ,
РУКОВОДИТЕЛЕЙ
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ С УЧЕТОМ КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИИ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ,
А ТАКЖЕ О ПРИМЕНЕНИИ РЕЗУЛЬТАТОВ УКАЗАННОЙ ОЦЕНКИ КАК
ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ О ДОСРОЧНОМ
ПРЕКРАЩЕНИИ
ИСПОЛНЕНИЯ СООТВЕТСТВУЮЩИМИ РУКОВОДИТЕЛЯМИ
СВОИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ОБЯЗАННОСТЕЙ

В соответствии с подпунктом "и" пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые:

Правила оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также применения результатов указанной

оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей;

перечень государственных услуг, в отношении которых проводится оценка гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений), а также руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Установить, что Министерство экономического развития Российской Федерации является оператором автоматизированной информационной системы "Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг" (далее - информационная система мониторинга государственных услуг), а также дает разъяснения по вопросам применения Правил, утвержденных настоящим постановлением.

Информационная система мониторинга государственных услуг размещается на технических средствах центров обработки данных, обеспечивающих ее функционирование и входящих в инфраструктуру, обеспечивающую информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме.

3. Установить, что Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации является оператором автоматизированной информационной системы "Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг" (далее - федеральный телефонный центр).

4. Министерству экономического развития Российской Федерации:

а) до 1 марта 2013 г.:

абзац утратил силу с 1 июля 2019 года. - Постановление Правительства РФ от 31.03.2018 N 395;

по согласованию с Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации разработать и утвердить положение об информационной системе мониторинга государственных услуг;

по согласованию с Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации разработать и утвердить требования к технологическим, программным и организационным средствам сбора данных, предусмотренным Правилами, утвержденными настоящим постановлением, и обеспечивающим возможность обработки и мониторинга результатов оценки в информационной системе мониторинга государственных услуг;

б) до 31 марта 2013 г. создать и ввести в эксплуатацию информационную систему мониторинга государственных услуг;

в) до 1 июля 2019 г. разработать и утвердить методические рекомендации:

по организации работы федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с отзывами граждан по оценке качества государственных и муниципальных услуг, размещенными в электронном виде на специализированном сайте ("Ваш контроль") в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг;

по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных услуг и муниципальных услуг.

5. Министерству связи и массовых коммуникаций Российской Федерации до 1 марта 2013 г. по согласованию с Министерством экономического развития Российской Федерации разработать и утвердить положение о федеральном телефонном центре и до 31 марта 2013 г. создать и ввести в эксплуатацию федеральный телефонный центр.

6. Установить, что Правила, утвержденные настоящим постановлением, применяются в отношении государственных услуг, определенных перечнем, утвержденным настоящим постановлением.

В отношении государственных услуг федерального органа исполнительной власти или органа государственного внебюджетного фонда, оказание которых осуществляется в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с пунктом 1 части 6 статьи 15 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" и которые не входят в перечень, утвержденный настоящим постановлением, оценка качества их предоставления осуществляется в соответствии с пунктами 8 - 10 Правил, утвержденных настоящим постановлением, за исключением государственных услуг, результатом предоставления которых являются прием и учет уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов работ и услуг согласно перечню работ и услуг в составе отдельных видов предпринимательской деятельности, предусмотренному приложением N 1 к Правилам представления уведомлений о начале осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности и учета указанных уведомлений, утвержденным [постановлением Правительства Российской Федерации от 16 июля 2009 г. N 584](#) "Об уведомительном порядке начала осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности".

В отношении государственных и муниципальных услуг, предоставляемых соответственно органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с пунктами 2 и 3 части 6 статьи 15 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", оценка

качества их предоставления осуществляется в соответствии с пунктами 8 и 10 Правил, утвержденных настоящим постановлением.

7. Федеральным органам исполнительной власти и органам государственных внебюджетных фондов, предоставляющим государственные услуги в соответствии с пунктом 6 настоящего постановления, в срок до 1 июня 2015 г.:

а) обеспечить размещение опросного модуля информационной системы мониторинга государственных услуг на своих официальных сайтах и официальных сайтах своих территориальных органов (региональных отделений) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) определить в центральном аппарате федерального органа исполнительной власти и государственного внебюджетного фонда структурное подразделение, ответственное за контроль качества предоставления государственных услуг;

в) обеспечить совместно с федеральными органами исполнительной власти, осуществляющими координацию и контроль их деятельности, внесение в административные регламенты предоставления государственных услуг изменений, направленных на определение порядка информирования граждан о сборе мнений о качестве предоставленной государственной услуги, в соответствии с методическими рекомендациями по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений), утверждаемыми Министерством экономического развития Российской Федерации;

г) обеспечить внесение в должностные регламенты (должностные инструкции) руководителей территориальных органов (их структурных подразделений или региональных отделений) показателей эффективности их деятельности с учетом качества предоставления государственных услуг в соответствии с методическими рекомендациями по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей

территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений), утверждаемыми Министерством экономического развития Российской Федерации.

7(1). Рекомендовать органам государственной власти субъектов Российской Федерации:

а) обеспечить размещение опросного модуля информационной системы мониторинга государственных услуг на своих официальных сайтах и официальных сайтах многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) определить в центральном аппарате высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации лицо, ответственное за контроль качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

в) обеспечить внесение в должностные инструкции руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг показателей эффективности их деятельности с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с методическими рекомендациями по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, утверждаемыми Министерством экономического развития Российской Федерации.

8. Реализация настоящего постановления осуществляется в пределах установленной Правительством Российской Федерации численности работников центральных аппаратов и территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, центральных аппаратов, территориальных органов или региональных отделений органов государственных внебюджетных фондов, а также бюджетных ассигнований, предусмотренных в федеральном бюджете соответствующим федеральным органам исполнительной власти и

органам государственных внебюджетных фондов.

Председатель Правительства
Российской Федерации
Д.МЕДВЕДЕВ

ПРАВИЛА

ОЦЕНКИ ГРАЖДАНАМИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНОВ ФЕДЕРАЛЬНЫХ
ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ (ИХ СТРУКТУРНЫХ
ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ) И ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНОВ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ
ВНЕБЮДЖЕТНЫХ ФОНДОВ (ИХ РЕГИОНАЛЬНЫХ ОТДЕЛЕНИЙ) С
УЧЕТОМ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ,
РУКОВОДИТЕЛЕЙ
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ С УЧЕТОМ КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИИ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ,
А ТАКЖЕ ПРИМЕНЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ УКАЗАННОЙ ОЦЕНКИ КАК
ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ О ДОСРОЧНОМ
ПРЕКРАЩЕНИИ
ИСПОЛНЕНИЯ СООТВЕТСТВУЮЩИМИ РУКОВОДИТЕЛЯМИ
СВОИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ОБЯЗАННОСТЕЙ

1. Настоящие Правила определяют основные критерии и порядок оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - руководители), а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения руководителями своих должностных обязанностей.

2. Оценка эффективности деятельности руководителей проводится гражданами на всех стадиях предоставления оцениваемых государственных и муниципальных услуг (далее - оцениваемая услуга), в том числе в случае приостановления их предоставления или отказа в их предоставлении, на которых с гражданами осуществлялось непосредственное взаимодействие.

3. В целях проведения оценки эффективности деятельности руководителей выявляется мнение гражданина о качестве предоставления оцениваемых услуг (с оценкой по 5-балльной шкале), включая оценку по следующим основным критериям:

- а) время предоставления оцениваемых услуг;
- б) время ожидания в очереди при получении оцениваемых услуг;
- в) вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении оцениваемых услуг;
- г) комфортность условий в помещении, в котором предоставлены оцениваемые услуги;
- д) доступность информации о порядке предоставления оцениваемых услуг.

4. В отношении оцениваемых услуг, предоставление которых осуществляется в электронном виде, гражданам обеспечивается возможность их оценки на всех стадиях предоставления оцениваемых услуг (информирование о порядке получения оцениваемых услуг, запись на прием, подача заявления, получение информации о ходе предоставления оцениваемых услуг, получение результата их предоставления) непосредственно после их получения.

Для оценки оцениваемых услуг, предоставляемых в электронном виде, используются такие критерии качества, как доступность информации о порядке предоставления оцениваемых услуг, доступность электронных форм документов, необходимых для предоставления оцениваемых услуг, доступность инструментов совершения в электронном виде платежей, необходимых для получения оцениваемых услуг, время ожидания ответа на подачу заявления, время предоставления оцениваемых услуг, удобство процедур предоставления оцениваемых

услуг, включая процедуры записи на прием, подачи заявления, оплаты обязательных платежей, информирования заявителя о ходе предоставления оцениваемых услуг, а также получения результата предоставления оцениваемых услуг.

Оценка гражданами эффективности деятельности руководителя, сформированная по результатам анализа мнений граждан о качестве предоставления оцениваемых услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществляется с учетом разграничения ответственности между территориальными органами федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений), территориальными органами государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) и многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с заключаемыми соглашениями о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов.

5. Оценка гражданами эффективности деятельности руководителей, сформированная по результатам анализа мнений граждан о качестве предоставления оцениваемых услуг, подлежит включению в число показателей эффективности и результативности профессиональной служебной деятельности руководителей, ответственных за предоставление соответствующих оцениваемых услуг, установленных в должностных регламентах (должностных инструкциях) руководителей (далее - показатель эффективности деятельности руководителя).

6. Мнение гражданина о качестве предоставления оцениваемых услуг выявляется посредством использования:

а) устройств подвижной радиотелефонной связи;

б) терминальных и иных устройств, расположенных в территориальных органах федеральных органов исполнительной власти (при наличии технических возможностей), территориальных органах или региональных отделениях государственных внебюджетных фондов (при наличии технических возможностей), а

также в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - терминальные и иные устройства);

в) информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет").

7. Мнения граждан о качестве предоставления оцениваемых услуг обобщаются и анализируются с использованием автоматизированной информационной системы "Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг" (далее - информационная система мониторинга государственных услуг).

8. В целях выявления мнения гражданина о качестве предоставления оцениваемых услуг с использованием устройств подвижной радиотелефонной связи:

а) федеральный орган исполнительной власти, орган государственного внебюджетного фонда или многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на любой стадии предоставления оцениваемой услуги обязан обеспечить возможность участия граждан в оценке качества предоставления оцениваемой услуги и в случае согласия гражданина на участие в оценке качества предоставления оцениваемой услуги передать предоставленные им контактные данные, необходимые для выявления его мнения о качестве предоставления оцениваемых услуг, в информационную систему мониторинга государственных услуг;

б) контактные данные, поступившие в информационную систему мониторинга государственных услуг, в автоматическом режиме передаются в автоматизированную информационную систему "Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг" (далее - федеральный телефонный центр), которая направляет гражданину короткое текстовое сообщение с предложением оценить качество предоставления оцениваемой услуги;

в) гражданин сообщает свое мнение о качестве предоставления оцениваемых услуг посредством направления ответного короткого текстового сообщения на номер, определенный оператором федерального телефонного центра;

г) направление короткого телефонного сообщения является для гражданина бесплатным;

д) сотрудник федерального телефонного центра может перезвонить гражданину и провести опрос по всем критериям, определенным пунктом 3 настоящих Правил, в соответствии с методическими рекомендациями по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, утвержденными Министерством экономического развития Российской Федерации (далее - методические рекомендации для органов);

е) результаты оценки, полученные в течение 15 дней со дня оказания оцениваемой услуги на любой стадии ее предоставления, направляются федеральным телефонным центром в информационную систему мониторинга государственных услуг;

ж) гражданин, изъявивший желание участвовать в оценке качества предоставленной ему оцениваемой услуги, оставивший свои контактные данные, но не ответивший на короткое телефонное сообщение, может быть опрошен сотрудником федерального телефонного центра по всем критериям, определенным пунктом 3 настоящих Правил, в соответствии с методическими рекомендациями для органов.

9. В целях выявления мнения гражданина о качестве предоставления оцениваемых услуг с использованием терминальных или иных устройств:

а) в случае если гражданин отказался от оценки качества предоставления оцениваемой услуги на любой стадии ее предоставления с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи, предусмотренной пунктом 8 настоящих Правил, гражданину должно быть предложено воспользоваться терминальным или иным устройством для оценки качества предоставления оцениваемой услуги на любой стадии ее предоставления по критериям, определенным пунктом 3 настоящих Правил (при наличии технических

возможностей);

б) федеральный орган исполнительной власти, орган государственного внебюджетного фонда и многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием своей информационной системы обеспечивают предоставление результатов оценки, полученных с помощью терминальных или иных устройств, в информационную систему мониторинга государственных услуг только в течение 2 рабочих дней со дня предоставления государственной услуги (стадии ее предоставления), при этом оценки, полученные по истечении указанного периода, в информационную систему мониторинга государственных услуг не передаются;

в) в случае, если критерии оценки, используемые в терминальном или ином устройстве, не соответствуют критериям, определенным пунктом 3 настоящих Правил, федеральный орган исполнительной власти, орган государственного внебюджетного фонда и многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием своей информационной системы передают в информационную систему мониторинга государственных услуг только контактные данные граждан, полученные в соответствии с подпунктом "а" пункта 8 настоящих Правил, для последующего выявления мнения граждан в соответствии с указанным пунктом.

10. В целях выявления мнения гражданина о качестве предоставления оцениваемых услуг с использованием сети "Интернет":

а) сотрудник на любой стадии предоставления оцениваемой услуги обязан проинформировать гражданина о возможности оценить качество предоставления оцениваемой услуги с использованием сети "Интернет";

б) гражданин вправе оценить качество предоставления оцениваемых услуг с помощью сети "Интернет" после его идентификации с помощью федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме"

посредством:

опросной формы, размещенной в личном кабинете единого портала государственных и муниципальных услуг;

опросного модуля информационной системы мониторинга государственных услуг, размещенного на официальных сайтах федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и на специализированном сайте ("Ваш контроль"), который обеспечивает возможность оценки гражданином качества предоставления оцениваемых услуг по критериям, определенным пунктами 3 и 4 настоящих Правил, а также размещение его отзыва о качестве предоставления оцениваемой услуги;

в) подготовка и размещение ответа на отзыв гражданина, размещенный в сети "Интернет" в соответствии с абзацем третьим подпункта "б" настоящего пункта (далее - отзыв гражданина), осуществляются федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов (в части предоставленных ими государственных услуг), а также многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг (в части предоставленных в них государственных и муниципальных услуг) не более 10 рабочих дней в соответствии с утвержденными Министерством экономического развития Российской Федерации методическими рекомендациями по организации работы федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с отзывами граждан по оценке качества услуг, размещенными в электронном виде на специализированном сайте ("Ваш контроль") в сети "Интернет" (далее - методические рекомендации по работе с отзывами граждан).

В случаях размещения отзыва гражданина на официальном сайте высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации в сети "Интернет" высшему исполнительному

органу государственной власти субъекта Российской Федерации рекомендуется подготовить и разместить ответ на отзыв гражданина в соответствии с методическими рекомендациями по работе с отзывами граждан.

11. На основании поступивших в информационную систему мониторинга государственных услуг мнений граждан о качестве предоставления оцениваемых услуг информационной системой мониторинга государственных услуг в автоматическом режиме формируются сводные значения уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления оцениваемых услуг (далее - сводное значение уровня удовлетворенности), отражающие показатели эффективности деятельности руководителей за расчетные периоды, определяемые в соответствии с пунктом 13 настоящих Правил.

11(1). Указанные в пункте 11 настоящих Правил сводные значения уровня удовлетворенности в автоматическом режиме передаются в личные кабинеты соответствующих федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, размещенные в информационной системе мониторинга государственных услуг, для их последующего рассмотрения и анализа:

а) в структурных подразделениях центральных аппаратов федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов, ответственных за контроль качества предоставления государственных услуг (далее - подразделение, ответственное за контроль качества предоставления государственных услуг), - в части сводных значений уровня удовлетворенности, сформированных на основании оцененных гражданами государственных услуг, предоставленных территориальными органами федеральных органов исполнительной власти (их структурными подразделениями), территориальными органами государственных внебюджетных фондов (их региональными отделениями) и в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, поступивших в информационную систему мониторинга государственных услуг в

соответствии с пунктами 8 - 10 настоящих Правил;

б) в уполномоченных многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенных в субъектах Российской Федерации, - в части сводных значений уровня удовлетворенности, сформированных на основании оцененных гражданами государственных и муниципальных услуг, предоставленных непосредственно в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, поступивших в информационную систему мониторинга государственных услуг в соответствии с пунктами 8 - 10 настоящих Правил, в отношении уполномоченного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, а также координируемых им многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, находящихся на территории соответствующего субъекта Российской Федерации;

в) в высших исполнительных органах государственной власти субъектов Российской Федерации - в части сводных значений уровня удовлетворенности, сформированных на основании оцененных гражданами государственных и муниципальных услуг, предоставленных непосредственно в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, поступивших в информационную систему мониторинга государственных услуг в соответствии с пунктами 8 и 10 настоящих Правил, в отношении многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, действующих на территории соответствующего субъекта Российской Федерации.

12. Подразделение, ответственное за контроль качества предоставления государственных услуг:

а) с помощью информационной системы мониторинга государственных услуг осуществляет анализ сводных значений уровня удовлетворенности, указанных в пункте 11 настоящих Правил, а также на их основе формирует сводные данные о достижении руководителями показателей эффективности деятельности руководителя, устанавливаемых в соответствии с пунктом 13 настоящих Правил;

б) на основании сводных данных о достижении руководителями показателей эффективности деятельности руководителя ежеквартально подготавливает руководству федерального органа исполнительной власти (органа государственного внебюджетного фонда) отчет о достижении руководителями показателей эффективности деятельности руководителя. В случае недостижения конкретными руководителями показателей эффективности деятельности руководителя в отношении указанных руководителей к отчету прилагаются дополнительные материалы, содержащие информацию об анализе уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг в зависимости от критериев оценки, определенных пунктом 3 настоящих Правил, предложения по улучшению качества предоставления государственных услуг, сформированные по результатам указанного анализа, а также предложения по осуществлению действий или проведению процедур, предусмотренных пунктом 13 настоящих Правил;

в) обеспечивает информирование граждан о возможности оценки ими качества предоставления государственных услуг, в том числе размещение в пунктах оказания государственных услуг информационных материалов, содержащих сведения о порядке и способах проведения оценки, в соответствии с методическими рекомендациями для органов;

г) обеспечивает внесение в административные регламенты предоставления государственных услуг изменений, направленных на определение порядка информирования граждан о сборе мнений о качестве предоставленной государственной услуги в соответствии с методическими рекомендациями для органов;

д) организует проведение мониторинга и осуществляет координацию размещения в личных кабинетах информационной системы мониторинга государственных услуг федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, указанных в абзаце первом пункта 11(1) настоящих Правил, данных о датах назначения руководителей и показателях эффективности их деятельности, необходимых для практического использования и выявления случаев недостижения руководителями

показателей эффективности деятельности руководителя, в порядке, установленном пунктом 13 настоящих Правил.

12(1). Лицам, ответственным за качество предоставления оцениваемых услуг в высших исполнительных органах государственной власти субъектов Российской Федерации, рекомендуется:

а) с помощью информационной системы мониторинга государственных услуг осуществлять анализ сводных значений уровня удовлетворенности, указанных в пункте 11 настоящих Правил, а также на их основе формировать сводные данные о достижении руководителями показателей эффективности деятельности руководителя, устанавливаемых в соответствии с пунктом 13 настоящих Правил;

б) на основании сводных данных о достижении руководителями показателей эффективности деятельности руководителя ежеквартально подготавливать руководству высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации отчет о достижении руководителями показателей эффективности деятельности руководителя;

в) осуществлять контроль за информированием граждан о возможности оценки ими качества предоставления государственных, муниципальных услуг, предоставляемых соответственно органами государственной власти субъекта Российской Федерации и органами местного самоуправления, в том числе размещение в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг информационных материалов, содержащих сведения о порядке и способах проведения оценки, в соответствии с методическими рекомендациями для органов;

г) проводить мониторинг и осуществлять координацию размещения в личных кабинетах информационной системы мониторинга государственных услуг многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, указанных в абзаце первом пункта 11(1) настоящих Правил, данных о датах назначения руководителей и показателях эффективности их деятельности, необходимых для практического использования и выявления случаев недостижения руководителями показателей

эффективности деятельности руководителя, в порядке, установленном пунктом 13 настоящих Правил.

13. В случае если показатель эффективности деятельности руководителя, установленный в должностном регламенте (должностной инструкции), сформирован впервые и составляет менее 85 процентов, а также в случае, если каждый последующий показатель эффективности деятельности руководителя не превышает значения аналогичного показателя, достигнутого за предшествующие 12 месяцев, более чем на 5 процентных пунктов, в отношении руководителя, замещающего должность федеральной государственной гражданской службы, инициируется проведение служебной проверки в соответствии с законодательством Российской Федерации о государственной гражданской службе Российской Федерации, а в отношении руководителя, не замещающего должность федеральной государственной гражданской службы, проводятся процедуры, предусмотренные трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права.

Служебная проверка либо процедуры, предусмотренные трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права, не проводятся в случае, если показатель эффективности деятельности руководителя превышает 90 процентов либо отклонение от ранее достигнутого показателя не превышает 3 процентных пунктов в меньшую сторону.

За период расчета показателя эффективности деятельности руководителя принимается период замещения руководителем должности в течение полных 12 месяцев. Формирование показателя эффективности деятельности руководителя осуществляется в автоматическом режиме по истечении 15 дней с момента завершения периода расчета показателя эффективности деятельности руководителя. Сформированный показатель эффективности деятельности руководителя не подлежит изменению.

Мнения граждан о качестве предоставления оцениваемых услуг, поступившие в информационную систему мониторинга государственных услуг с использованием опросной формы, размещенной в личном кабинете единого портала государственных и

муниципальных услуг, указанной в абзаце втором подпункта "б" пункта 10 настоящих Правил, учитываются при формировании показателей эффективности деятельности руководителей только в случае, если они были предоставлены территориальными органами федеральных органов исполнительной власти (их структурными подразделениями), территориальными органами государственных внебюджетных фондов (их региональными отделениями). Оцениваемые услуги, предоставление которых осуществлялось в электронном виде непосредственно федеральным органом исполнительной власти или органом государственного внебюджетного фонда, учитываются при формировании среднего показателя эффективности деятельности федерального органа исполнительной власти или органа государственного внебюджетного фонда.

Порядок формирования показателя эффективности деятельности руководителя и среднего показателя эффективности деятельности федерального органа исполнительной власти (органа государственного внебюджетного фонда) устанавливается методическими рекомендациями для органов.

14. В случае если в результате проведения служебной проверки либо проведения процедур, указанных в пункте 13 настоящих Правил, подтвержден факт неисполнения или ненадлежащего исполнения руководителем по его вине возложенных на него служебных обязанностей либо положений должностного регламента (должностной инструкции), повлекший за собой снижение показателя эффективности деятельности руководителя, предусмотренного пунктом 13 настоящих Правил, то в отношении руководителя применяются меры дисциплинарного взыскания, предусмотренные законодательством о государственной гражданской службе Российской Федерации или трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права.

14(1). В целях осуществления мотивации руководителей и государственных гражданских служащих территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений), руководителей и сотрудников территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений), осуществляющих непосредственное взаимодействие с

гражданами при предоставлении государственных услуг и при работе с отзывами граждан, направленной на повышение качества предоставления государственных услуг, рекомендуется учитывать:

рассчитываемые в соответствии с методическими рекомендациями для органов результаты оценки, которые формируются в зависимости от критериев оценки, определенных пунктом 3 настоящих Правил, и за которые указанные лица при предоставлении государственных услуг несут персональную ответственность;

результаты оценки, которые формируются в зависимости от полученных отзывов граждан и подготовленных в соответствии с методическими рекомендациями по работе с отзывами граждан ответов на них.

Перечень критериев оценки, которые могут использоваться для осуществления мотивации, а также формы и методы мотивации определяются в соответствии с методическими рекомендациями для органов.

14(2). В целях осуществления мотивации руководителей и сотрудников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществляющих непосредственное взаимодействие с гражданами при предоставлении государственных и муниципальных услуг, направленной на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, рекомендуется учитывать результаты оценки, которые формируются в зависимости от критериев оценки, определенных пунктом 3 настоящих Правил, за которые указанные лица при предоставлении государственных и муниципальных услуг несут персональную ответственность и которые рассчитываются в соответствии с методическими рекомендациями по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг. Перечень критериев оценки, которые могут использоваться для осуществления мотивации, а также формы и методы мотивации определяются в соответствии с указанными методическими рекомендациями для многофункциональных центров предоставления государственных и

муниципальных услуг.

14(3). Мотивация руководителей, а также государственных гражданских служащих территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений), сотрудников территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) и сотрудников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с законодательством о государственной гражданской службе Российской Федерации или трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права.

15. Оператор информационной системы мониторинга государственных услуг размещает результаты проводимой оценки на специализированном сайте ("Ваш контроль") в сети "Интернет".

Утвержден
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 12 декабря 2012 г. N 1284

ПЕРЕЧЕНЬ

ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДИТСЯ
ОЦЕНКА ГРАЖДАНАМИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ
ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНОВ ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОРГАНОВ
ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ
ВЛАСТИ (ИХ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ) И
ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ
ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ВНЕБЮДЖЕТНЫХ ФОНДОВ
(ИХ РЕГИОНАЛЬНЫХ ОТДЕЛЕНИЙ), А ТАКЖЕ РУКОВОДИТЕЛЕЙ
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Росреестр

1. Государственный кадастровый учет недвижимого имущества и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество.
2. Представление сведений, содержащихся в Едином государственном

реестре недвижимости.

3 - 4. Исключены. - Постановление Правительства РФ от 31.03.2018 N 395.

МВД России

5. Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения.

6. Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений.

7. Регистрация автомототранспортных средств и прицепов к ним.

8 - 10. Исключены. - Постановление Правительства РФ от 04.04.2017 N 406.

Наименование раздела исключено. - Постановление Правительства РФ от 04.04.2017 N 406

11. Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации.

12. Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации.

12(1). Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронный носитель информации.

13. Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства.

14. Оформление и выдача приглашений на въезд в Российскую Федерацию иностранных граждан и лиц без гражданства.

15. Предоставление информации о регистрации граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации.

ФНС России

16. Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств.

17. Предоставление сведений из Единого государственного реестра юридических лиц.

18. Бесплатное информирование (в том числе в письменной форме) налогоплательщиков о действующих налогах и сборах, законодательстве о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов, правах и обязанностях налогоплательщиков, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц, а также предоставление форм налоговой отчетности и разъяснение порядка их заполнения в части индивидуального информирования об исполнении обязанности по уплате налогов, сборов, пеней, штрафов, процентов на основании запросов в письменной форме.

18(1). Прием налоговых деклараций (расчетов).

18(2). Представление выписки из Единого государственного реестра налогоплательщиков.

18(3). Предоставление заинтересованным лицам сведений, содержащихся в реестре дисквалифицированных лиц.

Пенсионный фонд Российской Федерации

19. Выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал.

20. Прием, рассмотрение заявлений (уведомления) застрахованных лиц в целях реализации ими прав при формировании и инвестировании средств пенсионных накоплений и принятие решений по ним.

21. Установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению.

22. Установление федеральной социальной доплаты к пенсии.

23. Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала.

23(1). Выплата страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению.

23(2). Информирование зарегистрированных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования в соответствии с Федеральным законом "Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования" и Федеральным законом "Об инвестировании средств для финансирования накопительной пенсии в Российской Федерации".

23(3). Прием от граждан анкет в целях регистрации в системе индивидуального (персонифицированного) учета, в том числе прием от зарегистрированных лиц заявлений об изменении анкетных данных, содержащихся в индивидуальном лицевом счете, или о выдаче документа, подтверждающего регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета.

23(4). Установление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Российской Федерации.

23(5). Информирование граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг.

23(6). Осуществление компенсационных выплат неработающим трудоспособным лицам, осуществляющим уход за нетрудоспособными гражданами.

23(7). Предоставление компенсации расходов на оплату стоимости проезда к месту отдыха на территории Российской Федерации и обратно пенсионерам, являющимся получателями страховых пенсий по старости и по инвалидности и проживающим в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях.

23(8). Прием заявления застрахованного лица о распределении средств пенсионных накоплений.

24. Выдача юридическому лицу или гражданину Российской Федерации разрешения на транспортирование оружия и (или) патронов.

25. Выдача гражданину Российской Федерации лицензии на приобретение спортивного или охотничьего огнестрельного гладкоствольного длинноствольного оружия, охотничьего пневматического оружия и спортивного пневматического оружия с дульной энергией свыше 7,5 Дж и патронов к нему.

26. Выдача гражданину Российской Федерации разрешения на хранение и ношение охотничьего огнестрельного длинноствольного оружия, спортивного огнестрельного гладкоствольного длинноствольного оружия, охотничьего пневматического оружия или огнестрельного оружия ограниченного поражения и патронов к нему.

27. Выдача удостоверения частного охранника.

Фонд социального страхования Российской Федерации

28. Обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации и (или) услугами и отдельных категорий граждан из числа ветеранов протезами (кроме зубных протезов), протезно-ортопедическими изделиями, а также выплата компенсации за самостоятельно приобретенные инвалидами технические средства реабилитации (ветеранами протезы (кроме зубных протезов), протезно-ортопедические изделия) и (или) оплаченные услуги и ежегодной денежной компенсации расходов инвалидов на содержание и ветеринарное обслуживание собак-проводников.

29. Назначение обеспечения по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний в виде оплаты дополнительных расходов, связанных с медицинской, социальной и профессиональной реабилитацией застрахованного при наличии прямых последствий страхового случая.

30. Назначение обеспечения по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний в виде единовременной и (или) ежемесячной страховой выплаты застрахованному либо лицам,

имеющим право на получение страховых выплат в случае его смерти.