



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ РОССИИ)**

П Р И К А З

12 марта 2018 г.

Москва

№

120

Об утверждении методических рекомендаций 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)

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 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 ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 51, ст. 7219; 2015, № 11, ст. 1603; 2016, № 48, ст. 6765; 2017, № 15, ст. 2235) п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить методические рекомендации 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) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившим силу приказ Минэкономразвития России от 3 июля 2015 г. № 435 «Об утверждении методических рекомендаций 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)».

Министр



М.С. Орешкин

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

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)

Настоящие Методические рекомендации разработаны с целью оказания методической помощи по внедрению и применению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) (далее – оценка) и охватывают процедурные вопросы организации и проведения оценки, а также обработки и мониторинга ее результатов.

I. Общие положения

1. Оценка, а также применение ее результатов в качестве основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей осуществляются в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 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 ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия

решения о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 51, ст. 7219; 2015, № 11, ст. 1603; 2016, № 48, ст. 6765; 2017, № 15, ст. 2235) (далее – постановление № 1284).

Оценка проводится гражданами по результатам предоставления государственных услуг федеральных органов исполнительной власти (ФОИВ) и органов государственных внебюджетных фондов (Фондов).

В целях проведения оценки выявляются мнения граждан о качестве предоставления наиболее массовых и социально значимых государственных услуг ФОИВ и Фондов, которые определены перечнем 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), утвержденным постановлением № 1284 (далее – Перечень)

В случае если многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) предоставляются государственные услуги ФОИВ или Фонда, не входящие в Перечень, но оказываемые МФЦ в соответствии с пунктом 1 части 6 статьи 15 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 49, ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322; 2013, № 51, ст. 6679)¹ (далее – Федеральный

¹ В рамках указанной нормы принято постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 40, ст. 5559; 2012, № 53, ст. 7933; 2014, № 23, ст. 2986; № 44, ст. 6059; 2015, № 22, ст. 3227; 2016, № 33, ст. 5183; № 48, ст. 6777; 2017, № 2, ст. 342; № 6, ст. 949; № 7, ст. 1089), при этом оценка осуществляется в отношении всех государственных услуг, предусмотренных во всех перечнях, утвержденных указанным постановлением Правительства Российской Федерации.

закон № 210-ФЗ), оценка качества их предоставления осуществляется в соответствии с пунктами 7 – 8.3 настоящих Методических рекомендаций.

2. В соответствии с пунктом 3 Правил 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 ими государственных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей, утвержденных постановлением № 1284 (далее – Правила), для проведения оценки выявляется мнение граждан по следующим основным критериям:

- время предоставления государственных услуг;
- время ожидания в очереди при получении государственных услуг;
- вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственных услуг;
- комфортность условий в помещении, в котором предоставлены государственные услуги;
- доступность информации о порядке предоставления государственных услуг.

3. Оценка осуществляется по каждому из критериев, указанных в пункте 2 настоящих Методических рекомендаций, по пятибалльной шкале.

При этом в качестве положительной оценки рассматривается 4 или 5 баллов, а в качестве отрицательной оценки – от 1 до 3 баллов.

4. Мнение гражданина о качестве предоставления государственных услуг выявляется посредством использования:

- устройств подвижной радиотелефонной связи;
- терминальных и иных устройств, расположенных в территориальных органах федеральных органов исполнительной власти (при наличии технических возможностей), территориальных органах государственных

внебюджетных фондов (при наличии технических возможностей), а также в МФЦ (далее – терминальные и иные устройства);

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»)².

5. Оценки граждан качества предоставленных государственных услуг обобщаются и анализируются с использованием автоматизированной информационной системы «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (ИАС МКГУ).

5.1. В целях практического использования полученных от граждан оценок качества предоставления государственных услуг ФОИВ и Фондам рекомендуется на специализированном сайте «Ваш контроль» (<http://vashkontrol.ru>) в сети «Интернет» создать (зарегистрировать) личный кабинет в ИАС МКГУ (далее – личный кабинет в ИАС МКГУ)³.

Техническая инструкция по созданию (регистрации) личного кабинета в ИАС МКГУ доступна на специализированном сайте «Ваш контроль» (<http://vashkontrol.ru>) в сети «Интернет» (далее – сайт «Ваш контроль»).

5.2. Основной функционал личного кабинета в ИАС МКГУ позволяет ответственным представителям ФОИВ и Фондов:

а) формировать аналитическую информацию о текущих показателях эффективности и результативности профессиональной служебной деятельности руководителей, ответственных за предоставление соответствующих государственных услуг, установленных в должностных регламентах

² Оценки, полученные с помощью федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в соответствии с пунктом 9.4 настоящих Методических рекомендаций, учитываются при формировании сводных значений уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг. Оценки, полученные с помощью опросного модуля ИАС МКГУ, размещенного на специализированном сайте «Ваш контроль» в сети «Интернет» в соответствии с пунктом 9.5 настоящих Методических рекомендаций, не учитываются при формировании сводных значений уровня удовлетворенности граждан, но могут быть использованы ответственными структурными подразделениями в сравнительном анализе и работе по улучшению качества предоставления государственных услуг.

³ В целях проведения комплексных мероприятий, направленных на улучшение качества предоставления государственных услуг, высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации и уполномоченным МФЦ также рекомендуется создать (зарегистрировать) личные кабинеты в ИАС МКГУ, позволяющие осуществлять в рамках их компетенции мониторинг и анализ полученных от граждан мнений о качестве предоставления государственных услуг. При этом перечень данных, передаваемый ИАС МКГУ в соответствующие личные кабинеты, определяется в соответствии с пунктом 16 настоящих Методических рекомендаций.

(должностных инструкциях) руководителей (далее – показатель эффективности деятельности руководителя), достигнутых за любой период времени;

б) управлять информацией о датах назначения соответствующих руководителей и показателях эффективности их деятельности (вносить необходимые для оценки сведения в ИАС МКГУ);

в) формировать сводные значения уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг, отражающие показатели эффективности деятельности руководителей за расчетные периоды (далее – сводные значения уровня удовлетворенности), рассчитываемые в соответствии с пунктами 12-13 настоящих Методических рекомендаций, а также подготавливать дополнительные материалы, предусмотренные подпунктом «г» пункта 6.1 настоящих Методических рекомендаций;

г) координировать работу по созданию и заполнению личных кабинетов в ИАС МКГУ подведомственных территориальных органов (структурных подразделений/региональных отделений) информацией, предусмотренной подпунктом «б» настоящего пункта;

д) осуществлять координацию работы территориальных органов (структурных подразделений/региональных отделений) с отзывами граждан, размещенными на сайте «Ваш контроль», в порядке, определенном пунктом 9.5 настоящих Методических рекомендаций.

6. В целях реализации пункта 7 постановления № 1284 ФОИВ и Фондам, государственные услуги которых определены в соответствии с пунктом 1 настоящих Методических рекомендаций, также рекомендуется провести организационные и технические мероприятия, указанные в пунктах 6.1-6.4 настоящих Методических рекомендаций.

6.1. В центральных аппаратах ФОИВ и Фондов рекомендуется определить структурное подразделение, ответственное за контроль качества предоставления государственных услуг (далее – ответственное структурное подразделение), наделив его следующими полномочиями:

а) по мониторингу достижения руководителями территориальных органов ФОИВ (их структурных подразделений) или руководителями территориальных

органов Фондов (их региональных отделений) показателей эффективности деятельности руководителей с помощью личных кабинетов в ИАС МКГУ;

б) по проведению мониторинга и осуществлению координации размещения в личных кабинетах в ИАС МКГУ, созданных в соответствии с пунктом 5.1 настоящих Методических рекомендаций, данных о датах назначения соответствующих руководителей и показателях эффективности их деятельности, необходимых для практического использования оценки и выявления случаев недостижения руководителями показателей эффективности их деятельности, в порядке, установленном пунктом 13 Правил;

в) по ежеквартальному формированию и анализу сводных значений уровня удовлетворенности⁴, содержащих информацию о выявленных случаях, когда значения показателей эффективности деятельности руководителей территориальных органов ФОИВ (его структурных подразделений), территориальных органов Фонда (его региональных отделений) сформировано впервые и составляет менее 75 % (только для подразделений ФОИВ или Фонда, созданных в отчетном периоде до 2018 года), а также в случае, когда каждый последующий показатель эффективности деятельности руководителя не превышает значения аналогичного показателя, достигнутого за предшествующие 12 месяцев (в отношении соответствующей должности, а не конкретного руководителя), более чем на 5 процентных пунктов⁵, в соответствии с приложением № 1 к настоящим Методическим рекомендациям.

При этом результаты оценки гражданами эффективности деятельности руководителей, сформированной на основании анализа мнений граждан о качестве предоставления государственных услуг в МФЦ, рекомендуется учитывать при формировании сводных значений уровня удовлетворенности.

Применение результатов оценки, полученных через МФЦ, при проведении служебных проверок, проводимых в соответствии с законодательством

⁴ Формирование сводных значений уровня удовлетворенности осуществляется за период замещения соответствующими руководителями своих должностей на протяжении от 12 до 15 месяцев.

⁵ Повышение показателя эффективности деятельности руководителя рекомендуется осуществлять поэтапно для достижения к 2018 году показателя равного 90 процентам.

Российской Федерации о государственной гражданской службе Российской Федерации, или проведении в отношении руководителей, не замещающих должности федеральной государственной гражданской службы, процедур, предусмотренных трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права, рекомендуется осуществлять с учетом разграничения ответственности между территориальными органами ФОИВ (их структурными подразделениями), территориальными органами Фондов (их региональными отделениями) и МФЦ в соответствии с заключаемыми соглашениями о взаимодействии между МФЦ и ФОИВ, МФЦ и Фондами;

г) по подготовке на основании проанализированных сводных значений уровня удовлетворенности ежеквартальных отчетов руководству ФОИВ и Фонда о достижении (недостижении) руководителями территориальных органов ФОИВ (их структурных подразделений), территориальных органов Фонда (их региональных отделений) за 12 месяцев замещения своих должностей установленных показателей эффективности их деятельности, а в случае недостижения показателей эффективности деятельности руководителей – дополнительных материалов, содержащих информацию об анализе уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг в зависимости от критериев оценки, определенных пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, предложений по улучшению качества предоставления государственных услуг, сформированных по результатам указанного анализа, а также предложений по осуществлению действий или проведению процедур, предусматривающих привлечение соответствующих руководителей к ответственности в порядке, определенном пунктом 13 Правил (рекомендуемая форма дополнительных материалов представлена в приложении № 2)⁶;

⁶ В случае если ФОИВ или Фонд оказывает несколько подлежащих оценке государственных услуг, определенных в соответствии с пунктом 1 настоящих Методических рекомендаций, формирование дополнительных материалов рекомендуется осуществлять в отношении каждой государственной услуги по отдельности, что обусловлено необходимостью отражения в указанных материалах конкретных предложений, направленных на улучшение качества предоставления государственных услуг. При этом после формирования дополнительных материалов по каждой оцениваемой государственной услуге также рекомендуется подготавливать обобщенный анализ на основании всех оцениваемых государственных услуг.

д) по обеспечению информирования граждан о возможности оценки ими качества предоставления государственных услуг, в том числе размещения в местах оказания государственных услуг информационных материалов, содержащих сведения о порядке и способах проведения оценки (в местах предоставления государственных услуг рекомендуется разместить информационные материалы в соответствии с образцами, содержащимися в приложении № 3 к настоящим Методическим рекомендациям), а также контролю за организацией такого информирования в территориальных органах ФОИВ (его структурных подразделениях), Фонда (его региональных отделениях);

е) по совместной подготовке с ФОИВ, осуществляющими координацию и контроль деятельности подведомственных им ФОИВ и Фондов, проектов изменений, вносимых в административные регламенты предоставления государственных услуг и направленных на определение порядка информирования граждан о сборе их мнений о качестве предоставленных им государственных услуг (сразу после предоставления гражданину результата государственной услуги), а также информирования граждан об оценке до момента предоставления гражданину результата государственной услуги (размещение информационных материалов в местах предоставления государственных услуг).

6.2. ФОИВ и Фондам рекомендуется совместно с ФОИВ, осуществляющими координацию и контроль их деятельности, внести в административные регламенты предоставления государственных услуг следующие изменения:

а) подраздел «Требования к помещениям, в которых предоставляются государственная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг» раздела «Стандарт предоставления государственной услуги» рекомендуется дополнить следующим положением:

«В целях информирования граждан о возможности их участия в оценке эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений), территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления им государственных услуг, в помещении (месте ожидания), где предоставляется государственная услуга, размещаются информационные материалы о возможности участия граждан в оценке качества предоставления государственных услуг.»;

б) подраздел «Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций» раздела «Формы контроля за предоставлением государственной услуги» рекомендуется дополнить следующим положением:

«При предоставлении гражданину результата государственной услуги по *(указывается результат предоставления государственной услуги)⁷* федеральный государственный гражданский служащий/сотрудник *(указывается федеральный орган исполнительной власти/орган государственного внебюджетного фонда) (сотрудник МФЦ)⁸* обязательно информирует его о сборе мнений граждан о качестве предоставленной государственной услуги и предлагает ему предоставить абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи для участия в оценке качества предоставления государственной услуги (или оценить предоставленную ему государственную услугу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»). В случае отказа гражданина от оценки качества предоставления государственной услуги

⁷ В каждом отдельно взятом административном регламенте, регулирующем предоставление конкретной государственной услуги, необходимо указать результаты ее предоставления, среди которых, например, может быть принятие уполномоченным сотрудником решений о выдаче или об отказе в выдаче соответствующих разрешений, регистрации граждан по месту пребывания и т. п.

⁸ Указывается наименование ФОИВ или Фонда. Если государственная услуга также предоставляется в МФЦ, то в скобках указывается ссылка на МФЦ, в ином случае данная ссылка исключается.

с использованием средств подвижной радиотелефонной связи федеральный государственный гражданский служащий/сотрудник (*указывается федеральный орган исполнительной власти/орган государственного внебюджетного фонда*) (*сотрудник МФЦ*) предлагает использовать для участия в указанной оценке терминальное или иное устройство, расположенное непосредственно в месте предоставления результата государственной услуги (при наличии технических возможностей).

В случае согласия гражданина на участие в оценке качества предоставления государственной услуги с помощью устройства подвижной радиотелефонной связи абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи, предоставленный гражданином, совместно с данными, необходимыми для выявления его мнения о качестве предоставления государственных услуг, передается (*указывается ведомственная информационная система*)⁹ (*автоматизированной информационной системой МФЦ*) в автоматизированную информационную систему «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг».

6.3. В целях обеспечения повышения эффективности профессиональной служебной деятельности руководителей территориальных органов ФОИВ (их структурных подразделений) и руководителей территориальных органов Фондов (их региональных отделений) рекомендуется раздел «Показатели эффективности и результативности профессиональной служебной деятельности руководителя» их должностных регламентов (должностных инструкций) дополнить показателем следующего содержания:

«Достижение (*указывается должность и структурное подразделение*)¹⁰ за расчетный период с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.»¹¹ показателя эффективности деятельности, сформированного по результатам анализа мнений

⁹ Указывается наименование ведомственной информационной системы ФОИВ или Фонда.

¹⁰ Указывается должность соответствующего руководителя (начальник отделения, директор департамента и т. п.), его структурное подразделение (территориальный орган, региональное отделение), а также наименование ФОИВ (Фонда), на который распространяется система оценки.

¹¹ За расчетный период принимается 12 месяцев с момента назначения руководителя. При этом расчетный период для каждого руководителя устанавливается ежегодно.

граждан о качестве предоставления государственных услуг, не менее (процентов)¹², от общего числа оцененных государственных услуг, оказанных гражданам указанным структурным подразделением, где он замещает должность руководителя, в порядке, установленном Правилами 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 ими государственных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284.».

Показатель эффективности деятельности руководителя рекомендуется включать в должностные регламенты (должностные инструкции) всех руководителей территориальных органов ФОИВ, территориальных органов Фондов. При этом в отношении руководителей соответствующих структурных подразделений включение в должностные регламенты (должностные инструкции) указанного показателя осуществляется на основании решения руководства ФОИВ и Фонда при наличии в должностных обязанностях таких руководителей полномочий по координации и контролю предоставления государственных услуг.

Если должностной регламент (должностная инструкция) не содержит раздела, устанавливающего показатели эффективности и результативности профессиональной служебной деятельности руководителя, рекомендуется включить в должностной регламент (должностную инструкцию) данный раздел, а также указанный выше показатель.

¹² Значение показателя устанавливается каждые 12 месяцев замещения соответствующим руководителем своей должности в соответствии с пунктом 13 Правил и подпунктом «в» пункта 6.1 настоящих Методических рекомендаций.

6.4. В целях обеспечения возможности для граждан оценить предоставленные им государственные услуги с помощью сети «Интернет», а также оставить отзывы о качестве их предоставления ФОИВ и Фондам рекомендуется разместить опросный модуль ИАС МКГУ (далее – опросный модуль сайта «Ваш контроль») на главной странице и во всех разделах их официальных сайтов в сети «Интернет», содержащих информацию о предоставлении государственных услуг, а также в разделах, позволяющих пользователю воспользоваться «каналом обратной связи» с ФОИВ или Фондом.

Рекомендуется обеспечить доступ к опросному модулю сайта «Ваш контроль» в пределах первого экрана вэб-браузера без пролистывания.

В целях единообразия рекомендуется, чтобы опросный модуль сайта «Ваш контроль» имел прямоугольную форму со знаком «Ваш контроль» либо со словосочетанием «Оставьте отзыв».

Для создания опросного модуля сайта «Ваш контроль» ФОИВ и Фонду, а также его территориальным органам (региональным отделениям) необходимо пройти процедуру регистрации на сайте «Ваш контроль», после которой на указанном специализированном сайте будет создан соответствующий личный кабинет.

После регистрации необходимо в созданном личном кабинете на сайте «Ваш контроль» нажать на специальное поле внизу страницы с наименованием «Управление виджетом».

Начав создание опросного модуля сайта «Ваш контроль», необходимо выбрать конкретные государственные услуги, предоставляемые ФОИВ и Фондом, для добавления их в опросный модуль сайта «Ваш контроль».

По окончании внесения необходимых государственных услуг в опросный модуль сайта «Ваш контроль» следует перейти к финальной стадии, описав сайт, на котором он будет размещаться, а также указать его точный электронный адрес в сети «Интернет».

После завершения описанных выше процедур на сайте в сети «Интернет», указанном при создании опросного модуля сайта «Ваш контроль», появится «плавающий» опросный модуль сайта «Ваш контроль».

II. Процедуры оценки

7. Выявление мнения гражданина о качестве предоставленной государственной услуги с использованием устройств подвижной радиотелефонной связи.

7.1. Выявление мнения гражданина о качестве предоставленной ему государственной услуги с использованием устройств подвижной радиотелефонной связи рекомендуется осуществлять после предоставления гражданину результата соответствующей государственной услуги.

7.2. После предоставления гражданину результата соответствующей государственной услуги федеральным государственным гражданским служащим территориального органа ФОИВ (его структурного подразделения), сотрудникам территориального органа Фонда (его регионального отделения) или сотрудникам МФЦ рекомендуется информировать его о сборе мнений граждан о качестве предоставленных государственных услуг, описывать процедуру оценки в соответствии с пунктами 7.3-7.5 настоящих Методических рекомендаций, а также отмечать, что участие в оценке является для гражданина бесплатным.

После короткого описания процедуры оценки гражданину рекомендуется предложить предоставить абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи, который может быть использован исключительно для участия в оценке.

7.3. ФОИВ, Фондам и МФЦ рекомендуется обеспечить автоматическую передачу в ИАС МКГУ посредством инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, следующих данных:

- абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи, предоставленный гражданином;

- наименование и идентификатор территориального органа ФОИВ (его структурного подразделения), территориального органа Фонда (его регионального отделения), соответствующие данным, внесенным в федеральную государственную информационную систему «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (ФРГУ)¹³;

- код ОКАТО/ОКТМО территориального органа ФОИВ (его структурного подразделения), территориального органа Фонда (его регионального отделения), в котором была оказана государственная услуга;

- наименование и идентификатор предоставленной государственной услуги, соответствующие данным, внесенным в ФРГУ;

- дату предоставления государственной услуги;

- уникальный идентификатор факта оказания государственной услуги, однозначно идентифицирующий данный факт в информационной системе ФОИВ, Фонда или МФЦ, имеющей подключение к ИАС МКГУ.

Поступившие в ИАС МКГУ данные обрабатываются, после чего каждому набору сведений присваивается уникальный идентификатор записи (идентификатор ИАС МКГУ). Сформированные в ИАС МКГУ данные при наличии предоставленного гражданином абонентского номера устройства подвижной радиотелефонной связи в автоматическом режиме передаются в автоматизированную информационную систему «Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг» (далее – федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг).

Оператор ИАС МКГУ обеспечивает неизменность и сохранность данных при их передаче в федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг.

7.4. В течение 1 рабочего дня с момента поступления указанных в пункте 7.3 настоящих Методических рекомендаций данных федеральный

¹³ В отношении государственных услуг, предоставленных через МФЦ, информационная система МФЦ обеспечивает передачу наименования территориального органа ФОИВ (его структурного подразделения) или территориального органа Фонда (его регионального отделения), а также коды ОКАТО/ОКТМО.

телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг направляет на предоставленный гражданином абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи короткое текстовое сообщение (далее – СМС-сообщение) с предложением дать интегральную оценку качества предоставленной ему государственной услуги по пятибалльной шкале.

СМС-сообщение получателям государственной услуги может направляться только по рабочим дням с 10:00 до 19:00 по местному времени в соответствии с часовой зоной, установленной на территории субъекта Российской Федерации, в котором была предоставлена государственная услуга.

Направление СМС-сообщения осуществляется федеральным телефонным центром сбора мнений граждан о качестве государственных услуг в соответствии с Федеральным законом от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, № 28, ст. 2895; 2004, № 35, ст. 3607; № 45, ст. 4377; 2005, № 19, ст. 1752; 2006, № 6, ст. 636, № 10, ст. 1069; № 31, ст. 3431; № 31, ст. 3452; 2007, № 1, ст. 8; № 7, ст. 835; 2008, № 18, ст. 1941; 2009, № 29, ст. 3625; 2010, № 7, ст. 705; № 15, ст. 1737; № 27, ст. 3408; № 31, ст. 4190; 2011, № 7, ст. 901; № 9, ст. 1205; № 25, ст. 3535; № 27, ст. 3873, 3880; № 29, ст. 4284, 4291; № 30, ст. 4590; № 45, ст. 6333; № 49, ст. 7061; № 50, ст. 7351, 7366; 2012, № 31, ст. 4322, 4328; № 53, ст. 7578; 2013, № 19, ст. 2326; № 27, ст. 3450; № 30, ст. 4062; № 43, ст. 5451; № 44, ст. 5643; № 48, ст. 6162; № 49, ст. 6339, 6347; № 52, ст. 6961; 2014, № 6, ст. 560; № 14, ст. 1552; № 19, ст. 2302; № 26, ст. 3366, 3377; № 30, ст. 4229, 4273; № 49, ст. 6928; 2015, № 29, ст. 4342, 4383, 4389; 2016, № 10, ст. 1316, 1318; № 15, ст. 2066; № 18, ст. 2498; № 26, ст. 3873; № 27, ст. 4213, 4221; № 28, ст. 4558; 2017, № 17, ст. 2457) по инициативе ФОИВ и Фондов, осуществляющих исполнительно-распорядительные полномочия в соответствии с законодательством Российской Федерации, с учетом пункта 7.2 настоящих Методических рекомендаций.

7.5. Гражданин оценивает качество предоставленной государственной услуги посредством направления ответного СМС-сообщения, содержащего

цифру от 1 до 5, на номер, определенный оператором федерального телефонного центра сбора мнений граждан о качестве государственных услуг.

7.6. Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг обеспечивает передачу сведений о полученных от граждан оценках (идентификатор ИАС МКГУ, полученная оценка) в ИАС МКГУ.

В случае если ответное короткое текстовое сообщение, направленное гражданином, содержит некорректную информацию (любое сочетание буквенных и иных символов, за исключением цифр от 1 до 5, отражающих мнение гражданина о качестве предоставления государственной услуги в соответствии с пунктом 3 настоящих Методических рекомендаций), данное сообщение не учитывается при проведении оценки в ИАС МКГУ, повторное СМС-сообщение с предложением дать оценку качества предоставленной государственной услуги по пятибалльной шкале гражданину не направляется.

7.7. Полученная оценка вносится в ИАС МКГУ по всем критериям, предусмотренным в пункте 2 настоящих Методических рекомендаций.

7.8. При получении отрицательной оценки (от 1 до 3 баллов) ИАС МКГУ формирует в автоматическом режиме случайную выборку из полученных отрицательных оценок для проведения телефонного опроса.

Объем случайной выборки из полученных отрицательных оценок должен составлять не менее 5 % от их общего числа по каждому территориальному органу ФОИВ, территориальному органу Фонда, полученных в течение 1 рабочего дня.

Максимальное число получателей государственных услуг, включаемых в случайную выборку для проведения телефонного опроса, определяется оператором федерального телефонного центра сбора мнений граждан о качестве государственных услуг в зависимости от пропускной способности данного телефонного центра.

Сведения, необходимые для проведения телефонного опроса (абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи получателя

государственной услуги, наименование территориального органа ФОИВ (его структурного подразделения) или территориального органа Фонда (его регионального отделения), наименование государственной услуги, дата предоставления государственной услуги, идентификатор ИАС МКГУ (далее – Сведения) передаются в федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг ИАС МКГУ в автоматическом режиме по запросу федерального телефонного центра сбора мнений граждан о качестве государственных услуг.

Если гражданин изъявил желание участвовать в оценке качества предоставленной ему государственной услуги и оставил сведения, необходимые для проведения телефонного опроса, но не ответил на СМС-сообщение, то он может быть опрошен сотрудником федерального телефонного центра в соответствии с пунктом 7.9 настоящих Методических рекомендаций.

7.9. Сотруднику федерального телефонного центра сбора мнений граждан о качестве государственных услуг (далее – сотрудник телефонного центра) в течение 2 рабочих дней после получения Сведений рекомендуется связываться с получателем государственной услуги, включенным в случайную выборку для телефонного опроса, посредством телефонной связи и проводить телефонный опрос по критериям, предусмотренным в пункте 2 настоящих Методических рекомендаций.

Звонки получателям государственной услуги, включенным в случайную выборку для телефонного опроса, осуществляются только по рабочим дням с 10:00 до 19:00 по местному времени в соответствии с часовой зоной, установленной на территории субъекта Российской Федерации, в котором была предоставлена государственная услуга.

В ходе телефонного опроса по каждому из критериев гражданину предоставляется возможность оценить качество государственной услуги по 5-балльной шкале.

Телефонный опрос рекомендуется проводить с использованием рекомендуемого образца интервью, приведенного в приложении № 5 к настоящим Методическим рекомендациям.

В случае если по результатам первого звонка гражданин не ответил, сотрудник телефонного центра осуществляет повторный звонок в течение 1 рабочего дня, а если гражданин ответил на звонок и сообщил о готовности принять участие в телефонном опросе в другое время, то сотрудник телефонного центра осуществляет повторный звонок в оговоренное с гражданином время.

Если по результатам повторного звонка гражданин не ответил, то сотрудник телефонного центра осуществляет телефонный опрос иного гражданина. Сотруднику телефонного центра рекомендуется проводить телефонный опрос граждан, которые не ответили на повторный телефонный звонок сотрудника телефонного центра, только в случае, если количество граждан, включенных в случайную выборку для телефонного опроса, недостаточно для ее формирования в соответствии с пунктом 7.8 настоящих Методических рекомендаций.

7.10. Результаты оценки, полученные в соответствии с пунктом 7.9 настоящих Методических рекомендаций, направляются федеральным телефонным центром сбора мнений граждан о качестве государственных услуг в ИАС МКГУ, где заменяют результаты оценки по каждому из критериев оценки, указанных в пункте 2 настоящих Методических рекомендаций, по соответствующему уникальному идентификатору записи, полученные ранее в ответном СМС-сообщении.

Первичная интегральная оценка, полученная ранее с помощью ответного СМС-сообщения, сохраняется в ИАС МКГУ и наряду с оценками, полученными в результате телефонного опроса, проведенного федеральным телефонным центром сбора мнений граждан о качестве государственных услуг, учитывается при формировании сводных значений уровня удовлетворенности.

7.11. Оператору ИАС МКГУ совместно с оператором федерального телефонного центра сбора мнений граждан о качестве государственных услуг рекомендуется установить требования к регламентам и форматам предоставления и передачи данных в соответствии с пунктами 7.3, 7.6, 7.8-7.10 настоящих Методических рекомендаций.

7.12. Оператору федерального телефонного центра сбора мнений граждан о качестве государственных услуг доступ к информации об оценке гражданами качества государственных услуг, содержащейся в ИАС МКГУ, предоставляется только в части случайной выборки, определенной пунктом 7.8 настоящих Методических рекомендаций.

7.13. ФОИВ и Фондам, государственные услуги которых содержатся в перечнях, указанных в пункте 1 настоящих Методических рекомендаций, рекомендуется разместить на своих официальных сайтах, а также официальных сайтах своих территориальных органов в сети «Интернет» информацию для получателей государственных услуг о процедуре, условиях и значении оценки качества предоставления государственных услуг, проводимой в соответствии с постановлением № 1284, а также предупреждение для получателей государственных услуг о возможном мошенничестве с использованием СМС-сообщений и телефонных опросов.

В качестве примерного текста предупреждения о возможном мошенничестве с использованием СМС-сообщений и телефонных опросов рекомендуется использовать следующий текст:

«В настоящее время Правительством Российской Федерации внедряется система оценки гражданами качества государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов.

Для обеспечения удобства получателей государственных услуг указанная система основана на широком использовании современных информационных технологий: мобильной связи, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Однако такая популярная технология, как мобильная связь, привлекает различных мошенников, которые пользуются доверчивостью абонентов сетей мобильной связи.

В связи с применением федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов мобильной связи в целях проведения оценки гражданами качества предоставления государственных услуг могут появиться случаи мошеннических СМС-рассылок с различных номеров мобильных телефонов или коротких номеров, замаскированных под официальные сообщения федеральных органов исполнительной власти или органов государственных внебюджетных фондов и требующих от Вас каких-либо действий.

При получении подобных СМС-сообщений мы настоятельно просим Вас быть внимательными и помнить, что:

1) рассылаемые федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов СМС-сообщения могут содержать исключительно предложение оценить качество предоставления государственной услуги (сообщения с просьбой о переводе денежных средств, предоставлении каких-либо персональных данных, предложением перезвонить федеральным органами исполнительной власти или органам государственных внебюджетных фондов не отправляются);

2) в СМС-сообщении федерального органа исполнительной власти или органа государственного внебюджетного фонда указывается число, месяц и год получения государственной услуги, а также краткое наименование федерального органа исполнительной власти или органа государственного внебюджетного фонда, предоставившего государственную услугу;

3) СМС-сообщения федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов всегда отправляются с номера 0919.

Отправка ответного СМС-сообщения для гражданина является бесплатной.».

8. Выявление мнения гражданина о качестве предоставленной государственной услуги с использованием терминальных и иных устройств, расположенных в местах предоставления государственных услуг.

8.1. Выявление мнения гражданина о качестве предоставленной государственной услуги с использованием терминальных и иных устройств рекомендуется осуществлять после предоставления гражданину результата государственной услуги в месте предоставления государственной услуги, в том числе в МФЦ.

8.2. После получения гражданином результата предоставления государственной услуги федеральный государственный гражданский служащий ФОИВ (сотрудник Фонда или работник МФЦ) предлагает гражданину воспользоваться терминальным или иным устройством и оценить качество предоставленной ему государственной услуги по всем критериям, определенным в пункте 2 настоящих Методических рекомендаций, по 5-балльной шкале только в том случае, если гражданин отказался от участия в оценке с помощью устройства подвижной радиотелефонной связи, предусмотренной пунктом 7.2 настоящих Методических рекомендаций.

8.3. ФОИВ, Фонду или МФЦ рекомендуется с помощью информационной системы, задействованной в процедуре предоставления государственных услуг (интегрированной в терминальное или иное устройство), обеспечить в автоматическом режиме направление в ИАС МКГУ результатов оценки с указанием следующих данных:

- наименование и идентификатор территориального органа ФОИВ (его структурного подразделения), территориального органа Фонда (его регионального отделения), соответствующие данным, внесенным в ФРГУ;

- код ОКАТО/ОКТМО территориального органа ФОИВ (его структурного подразделения), территориального органа Фонда (его регионального отделения), в котором была оказана государственная услуга;

- наименование и идентификатор предоставленной государственной услуги, соответствующие данным, внесенным в ФРГУ;
- дату предоставления государственной услуги;
- уникальный идентификатор факта оказания государственной услуги, однозначно идентифицирующий данный факт в информационной системе ФОИВ, Фонда или МФЦ, имеющей подключение к ИАС МКГУ;
- перечень кодов оцененных критериев и кодов оценок к ним.

В случае если критерии оценки, используемые в терминальном или ином устройстве, не соответствуют критериям, указанным в пункте 2 настоящих Методических рекомендаций, то данные, полученные с помощью таких терминальных или иных устройств, не передаются в ИАС МКГУ и не участвуют в оценке, а ФОИВ, Фондам и МФЦ в этом случае рекомендуется с помощью своих информационных систем обеспечить передачу в ИАС МКГУ только тех данных, которые были получены в соответствии с пунктом 7.3 настоящих Методических рекомендаций, для последующего выявления мнения граждан посредством федерального телефонного центра сбора мнений граждан о качестве государственных услуг.

9. Выявление мнения гражданина о качестве предоставленной государственной услуги с использованием сети «Интернет».

9.1. Выявление мнения гражданина о качестве предоставленной государственной услуги с использованием сети «Интернет» осуществляется после его идентификации посредством 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» с помощью:

- сайта «Ваш контроль» и опросного модуля сайта «Ваш контроль»;
- опросной формы, которая размещается в личном кабинете федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных

и муниципальных услуг (функций)» на сайте <http://gosuslugi.ru> в сети «Интернет» (опросная форма ЕПГУ).

9.2. Сайт «Ваш контроль» и опросный модуль сайта «Ваш контроль» обеспечивают возможность оценки гражданином качества предоставления государственной услуги по всем критериям, определенным в пункте 2 настоящих Методических рекомендаций, по 5-балльной шкале, а также размещения его отзыва о качестве предоставления государственной услуги.

9.3. При оценке качества предоставления государственных услуг, предоставление которых согласно действующим нормативным правовым актам на момент проведения опроса осуществляется в электронном виде, также используются следующие критерии качества:

- доступность информации о порядке предоставления государственной услуги (доступность электронных форм документов, необходимых для предоставления государственной услуги; доступность инструментов совершения в электронном виде платежей, необходимых для получения государственной услуги);

- время ожидания ответа на подачу заявления, время предоставления государственной услуги;

- удобство процедур предоставления государственной услуги, включая процедуры записи на прием, подачи заявления, оплаты обязательных платежей, информирования заявителя о ходе предоставления государственной услуги, получения результата предоставления государственной услуги.

Указанные критерии, а также критерии, определенные пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, используются совместно только при проведении опроса с использованием опросной формы ЕПГУ.

В иных случаях используются только критерии, определенные пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций.

9.4. Оценки, полученные с помощью опросной формы ЕПГУ в автоматическом режиме, передаются в ИАС МКГУ и учитываются при формировании сводных значений уровня удовлетворенности.

9.5. Оценки, полученные с помощью сайта «Ваш контроль» и опросного модуля «Ваш контроль» в автоматическом режиме, передаются в ИАС МКГУ, но в соответствии с пунктом 13 Правил не учитываются при формировании сводных значений уровня удовлетворенности.

Вместе с тем ответственными структурными подразделениями рекомендуется использовать полученные с помощью сайта «Ваш контроль» и опросного модуля «Ваш контроль» оценки в целях повышения качества предоставления государственных услуг.

ФОИВ и Фондами рекомендуется подготавливать и размещать ответ на отзыв гражданина, оставленный им с помощью опросного модуля сайта «Ваш контроль», а также на самом сайте «Ваш контроль», в срок не более 10 рабочих дней в соответствии с методическими рекомендациями по организации работы ФОИВ и Фондов с отзывами граждан по оценке качества государственных услуг, размещенными в электронном виде на специализированном сайте («Ваш контроль») в сети «Интернет», утвержденными в соответствии с подпунктом «в» пункта 4 постановления № 1284.

10. Карта процессов, отражающая процедуру оценки гражданином качества предоставленной государственной услуги, содержится в приложении № 4 к настоящим Методическим рекомендациям.

III. Обработка результатов оценки

11. На основе поступивших в ИАС МКГУ оценок граждан о качестве предоставленных им государственных услуг указанная информационная система в автоматическом режиме ежеквартально формирует сводные значения уровня удовлетворенности, отражающие достижение (недостижение) каждым руководителем территориального органа ФОИВ (его структурного подразделения) и каждым руководителем территориального органа Фонда (его регионального отделения) показателей эффективности их деятельности.

12. Сводное значение уровня удовлетворенности по каждому руководителю территориального органа ФОИВ (его структурного подразделения) или руководителю территориального органа Фонда (его регионального отделения) определяется как доля граждан, удовлетворенных качеством предоставления государственных услуг (то есть положительно оценивших качество предоставления государственных услуг на 4 или 5 баллов), предоставляемых территориальным органом (структурным подразделением/региональным отделением), от общего числа полученных оценок и в автоматическом режиме рассчитывается по следующей формуле:

$$R_i = \frac{K_i^1 + K_i^2 + K_i^3 + K_i^4 + K_i^5 + K_i^6}{N_i^1 + N_i^2} * 100 \%,$$

где:

R_i – показатель эффективности деятельности руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения), достигнутый за 12 месяцев замещения им своей должности, отражающий долю граждан, удовлетворенных качеством предоставления государственных услуг i -м территориальным органом (структурным подразделением/региональным отделением) в зависимости от критериев оценки, определенных пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, процентов;

K_i^1 – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по критерию «время предоставления государственной услуги» с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи и терминальных и иных устройств, единиц;

K_i^2 – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по критерию «время ожидания в очереди при получении государственной услуги» с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи и терминальных и иных устройств, единиц;

K^3_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по критерию «вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственной услуги» с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи и терминальных и иных устройств, единиц;

K^4_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по критерию «комфортность условий в помещении, в котором предоставлена государственная услуга» с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи и терминальных и иных устройств, единиц;

K^5_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по критерию «доступность информации о порядке предоставления государственной услуги» с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи и терминальных и иных устройств, единиц;

K^6_i – количество положительных интегральных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи в соответствии с пунктом 7.10 настоящих Методических рекомендаций, единиц;

N^1_i – количество положительных и отрицательных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по всем критериям оценки, определенным пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи и терминальных и иных устройств, единиц;

N_i^2 – количество положительных и отрицательных интегральных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи в соответствии с пунктом 7.10 настоящих Методических рекомендаций, единиц.

В случае если в МФЦ предоставляются государственные услуги ФОИВ или Фонда, не входящие в Перечень, но оказываемые МФЦ в соответствии с пунктом 1 части 6 статьи 15 Федерального закона № 210-ФЗ, расчет сводных значений уровня удовлетворенности (в отношении данных государственных услуг) осуществляется только на основании оценок, полученных из МФЦ с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи и терминальных и иных устройств, расположенных в МФЦ (данные передаются в ИАС МКГУ информационными системами МФЦ).

13. В случае если наряду с оценкой качества предоставления государственных услуг с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи и терминальных и иных устройств территориальный орган ФОИВ (его структурное подразделение) или территориальный орган Фонда (его региональное отделение) участвует в предоставлении государственных услуг в электронном виде на основании данных, полученных с помощью опросной формы ЕПГУ, сводное значение уровня удовлетворенности в автоматическом режиме рассчитывается по следующей формуле:

$$R_i = \frac{K_i^1 + E_i^1 + E_i^2 + E_i^3 + E_i^4 + E_i^5 + E_i^6 + E_i^7 + E_i^8}{N_i^1 + E_i^9} * 100 \%,$$

где:

R_i – показатель эффективности деятельности руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения), достигнутый за 12 месяцев замещения им своей должности, отражающий долю граждан, удовлетворенных качеством предоставления государственных услуг i -м территориальным органом (структурным подразделением/региональным отделением) в зависимости от критериев

оценки, определенных пунктами 2 и 9.3 настоящих Методических рекомендаций, процентов;

K_i^1 – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по всем критериям оценки, определенным пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи и терминальных и иных устройств (сумма данных K_i^1 , K_i^2 , K_i^3 , K_i^4 , K_i^5 и K_i^6 , определенных пунктом 12 настоящих Методических рекомендаций), единиц;

N_i^1 – количество положительных и отрицательных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по всем критериям оценки, определенным пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи и терминальных и иных устройств (сумма данных N_i^1 и N_i^2 определенных пунктом 12 настоящих Методических рекомендаций), единиц

E_i^1 – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по критерию «время предоставления государственной услуги» с помощью опросной формы ЕПГУ, единиц;

E_i^2 – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по критерию «время ожидания в очереди при получении государственной услуги» с помощью опросной формы ЕПГУ, единиц;

E_i^3 – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по критерию

«вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем, при предоставлении государственной услуги» с помощью опросной формы ЕПГУ, единиц;

E_i^4 – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по критерию «комфортность условий в помещении, в котором предоставлена государственная услуга» с помощью опросной формы ЕПГУ, единиц;

E_i^5 – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по критерию «доступность информации о порядке предоставления государственной услуги» с помощью опросной формы ЕПГУ, единиц;

E_i^6 – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по критерию «доступность электронных форм документов, необходимых для предоставления государственной услуги, доступностью инструментов совершения в электронном виде платежей, необходимых для получения государственной услуги» с помощью опросной формы ЕПГУ, единиц;

E_i^7 – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по критерию «время ожидания ответа на подачу заявления, время предоставления государственной услуги» с помощью опросной формы ЕПГУ, единиц;

E_i^8 – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по критерию «удобство процедур предоставления государственной услуги, включая процедуры записи на прием, подачи заявления, оплаты обязательных платежей,

информирования заявителя о ходе предоставления государственной услуги, получения результата предоставления государственной услуги» с помощью опросной формы ЕПГУ, единиц;

E_i^9 – количество положительных и отрицательных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по всем критериям оценки, определенным пунктами 2 и 9.3 настоящих Методических рекомендаций, с помощью опросной формы ЕПГУ, единиц.

Формирование сводных значений уровня удовлетворенности осуществляется в соответствии с настоящим пунктом только в отношении государственных услуг, включенных в Перечень.

14. Сводное значение уровня удовлетворенности по ФОИВ или Фонду рассчитывается как сумма всех сводных значений уровня удовлетворенности, сформированных по каждому руководителю территориального органа ФОИВ (его структурного подразделения) или руководителю территориального органа Фонда (его регионального отделения) за отчетный период от их общего числа, и рассчитывается по следующей формуле:

$$R_f = \frac{F^n}{S_n},$$

где:

R_f – сводное значение уровня удовлетворенности по ФОИВ или Фонду, процентов.

F^n – сумма всех сводных значений уровня удовлетворенности, сформированных по каждому руководителю территориального органа ФОИВ (его структурного подразделения) или руководителю территориального органа Фонда (его регионального отделения) за отчетный период, процентов.

S_n – количество руководителей территориальных органов ФОИВ (их структурных подразделений) или руководителей территориальных органов Фондов (их региональных отделений), в отношении которых сформированы сводные значения уровня удовлетворенности за отчетный период, единиц.

Формирование сводного значения уровня удовлетворенности по ФОИВ или Фонду рекомендуется осуществлять в целях отражения среднего показателя деятельности ФОИВ и Фонда в сфере оказания государственных услуг и включать в ежеквартальные отчеты руководству ФОИВ или Фонда, предусмотренные подпунктом «г» пункта 6.1 настоящих Методических рекомендаций.

15. В случае если в ФОИВ или Фонде руководители территориальных органов ответственны за качество предоставления государственных услуг в подчиненных им структурных подразделениях (региональных отделениях), то сводное значение уровня удовлетворенности в отношении указанных руководителей формируется с учетом всех оценок, полученных в отношении территориального органа и подчиненных ему структурных подразделений (региональных отделений) в соответствии с пунктами 12 и 13 настоящих Методических рекомендаций.

16. Сводные значения уровня удовлетворенности, сформированные в отношении каждого руководителя территориального органа ФОИВ (его структурного подразделения) или руководителя территориального органа Фонда (его регионального отделения), рассчитываемые в соответствии с пунктами 12 и 13 настоящих Методических рекомендаций, а также мнения граждан, собранные в соответствии с пунктом 9 настоящих Методических рекомендаций (в части сайта «Ваш контроль» и опросного модуля сайта «Ваш контроль»), в автоматическом режиме передаются ИАС МКГУ в личные кабинеты, размещенные в данной информационной системе, соответствующих ФОИВ, Фондов, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации (далее – органы субъекта РФ) и МФЦ для их последующего рассмотрения и анализа:

а) в ответственных структурных подразделениях ФОИВ и Фондов (в части сводных значений уровня удовлетворенности, сформированных на основании

данных, поступивших в ИАС МКГУ в соответствии с пунктами 7-9 настоящих Методических рекомендаций);

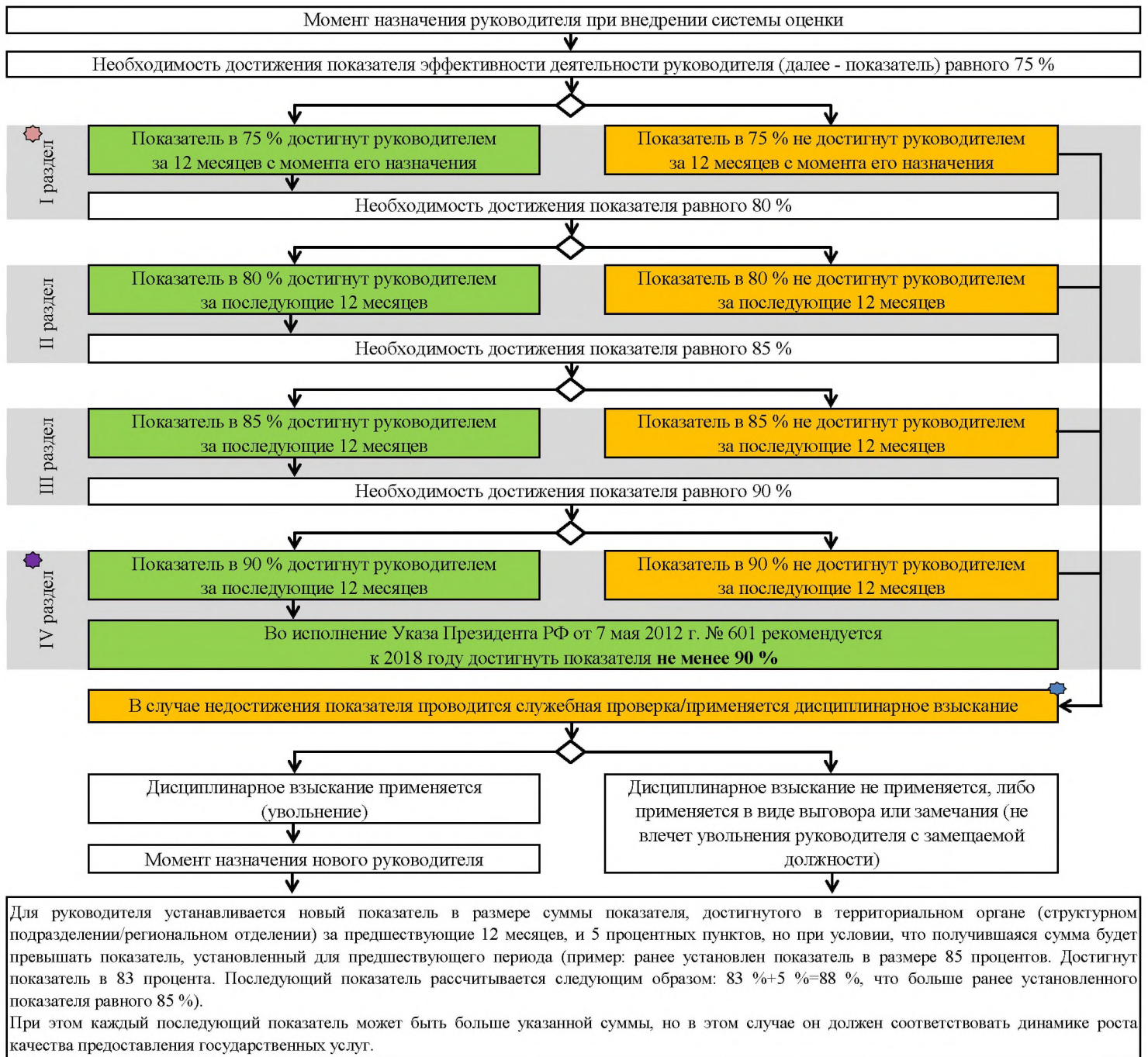
б) в уполномоченных МФЦ, расположенных в субъектах Российской Федерации (в части сводных значений уровня удовлетворенности, сформированных на основании данных, поступивших в ИАС МКГУ в соответствии с пунктами 7 и 8 настоящих Методических рекомендаций, в отношении уполномоченного МФЦ, а также координируемых им МФЦ, находящихся на территории соответствующего субъекта Российской Федерации);

в) в органах субъектов РФ (в части сводных значений уровня удовлетворенности, сформированных на основании данных, поступивших в ИАС МКГУ в соответствии с пунктами 7 и 8 настоящих Методических рекомендаций, в отношении территориальных органов ФОИВ (их структурных подразделений), территориальных органов Фондов (их региональных отделений) и МФЦ, действующих на территории соответствующего субъекта Российской Федерации.

Порядок передачи данных рекомендуется определить оператору ИАС МКГУ.

17. За расчетный период формирования сводных значений уровня удовлетворенности принимается период замещения руководителем должности в течение полных 12 месяцев с момента его назначения.

Порядок установления показателя эффективности деятельности руководителя



Для руководителя устанавливается новый показатель в размере суммы показателя, достигнутого в территориальном органе (структурном подразделении/региональном отделении) за предшествующие 12 месяцев, и 5 процентных пунктов, но при условии, что получившаяся сумма будет превышать показатель, установленный для предшествующего периода (пример: ранее установлен показатель в размере 85 процентов. Достигнут показатель в 83 процента. Последующий показатель рассчитывается следующим образом: $83\% + 5\% = 88\%$, что больше ранее установленного показателя равного 85 %).

При этом каждый последующий показатель может быть больше указанной суммы, но в этом случае он должен соответствовать динамике роста качества предоставления государственных услуг.

Показатели, указанные в разделах I-III настоящего приложения, рекомендуется устанавливать в отношении руководителей вновь созданных территориальных органов (структурных подразделений/региональных отделений) только до начала 2018 года.

Для всех руководителей территориальных органов (структурных подразделений/региональных отделений), которые являются действующими на момент наступления 2018 года, рекомендуется установить показатель равный 90 процентам.

- Служебная проверка не проводится, а дисциплинарное взыскание не накладывается в следующих случаях:**
- руководитель находится на замещаемой должности менее 12 месяцев;
 - значение показателя превышает 90 % либо отклонение от предыдущего значения показателя в 90 % не превышает 3 процентных пункта в меньшую сторону (пример: в предшествующем периоде достигнут показатель в 90 процентов. В случае если показатель текущего периода упал на 3 или менее чем на 3 процентных пункта, служебная проверка не проводится, а дисциплинарное взыскание не накладывается (показатель текущего периода $\geq 87\%$). Пример расчетной формулы: $90\% - 2,5\% = 87,5\%$, что, в свою очередь, больше 87 %). В указанном случае ответственному структурному подразделению совместно с соответствующим руководителем рекомендуется подготовить план, направленный на повышение качества предоставления государственных услуг в конкретном территориальном органе (структурном подразделении/ региональном отделении).
- Служебная проверка проводится, а дисциплинарное взыскание накладывается в следующих случаях:**
- руководитель находится на замещаемой должности более 12 месяцев и не достиг установленного показателя;
 - отклонение от предыдущего значения показателя в 90 % превышает 3 процентных пункта в меньшую сторону (пример: в предшествующем периоде достигнут показатель в 90 процентов. В случае если показатель текущего периода упал более чем на 3 процентных пункта, проводится служебная проверка и/или применяется дисциплинарное взыскание (показатель текущего периода $< 87\%$). Пример расчетной формулы: $90\% - 3,5\% = 86,5\%$, что, в свою очередь, меньше 87 %).

Рекомендуемая форма дополнительных материалов, содержащих информацию об анализе уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг, предложений по улучшению качества предоставления государственных услуг, сформулированных по результатам указанного анализа, а также предложений по осуществлению действий или проведению процедур, предусматривающих привлечение соответствующих руководителей к ответственности¹

№ п/п	Наименование подразделения	Ф.И.О. руководителя	Дата назначения руководителя	Установленный показатель (на дату назначения)	Достигнутый показатель (спустя 12 месяцев замещения руководителем своей должности) ²	Достигнутый показатель эффективности деятельности руководителя по каждому из критериев оценки					Принятые меры по улучшению качества предоставления государственных услуг	Предложения по улучшению качества предоставления государственных услуг ³	Рекомендации по проведению (не проведению) в отношении руководителя служебной проверки
						время ожидания в очереди при получении государственных услуг	время оказания в очереди при получении государственных услуг	вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственных услуг	комфортность условий в помещении, в котором предоставляются государственные услуги	доступность информации о порядке предоставления государственных услуг			
1	Структурное подразделение № 1	И.И. Иванов	14.02.2015 г.	80,00%	76,50%	58,50%	71,70%	91,50%	82,50%	78,30%	Руководителем письмом от 15.04.2016 г. № ААА-000/1111 дано поручение, предусматривающее необходимость реализации предложений по улучшению качества предоставления государственных услуг	Рекомендуется в данном структурном подразделении провести работу, направленную на сокращение времени предоставления государственных услуг	Рекомендуется провести служебную проверку ⁴
2	Структурное подразделение № 2	П.П. Петров	09.01.2015 г.	80,00%	64,48%	78,08%	79,65%	64,09%	67,54%	33,03%	-	Рекомендуется в данном структурном подразделении обеспечить проведение комплекса мероприятий, направленного на повышение качества предоставления государственных услуг в зависимости от всех критериев оценки	Рекомендуется провести служебную проверку
3	Структурное подразделение № 3	С.С. Сидоров	23.03.2015 г.	85,00%	81,47%	84,79%	89,22%	95,02%	55,47%	82,83%	Проведено рабочее совещание с руководителем, по результатам которого выяснено, что падение показателя вызвано...	Рекомендуется в данном структурном подразделении провести мероприятия, направленные на повышение комфортности помещений, в которых проходит процедура оказания государственных услуг	Рекомендуется служебную проверку не проводить (показатель не достигнут виду...)
...	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

¹ - В соответствии с подпунктом "г" пункта 6.1. настоящих Методических рекомендаций решение о привлечении соответствующих руководителей к дисциплинарной ответственности принимается руководством ФОИВ (Фонда).

² - Достигнутый показатель может не соответствовать сумме всех показателей по критериям, разделенным на их количество, виду того, что показатели по каждому из критериев могут рассчитываться на основании разного количества оценок

³ - Предложения по улучшению качества предоставления государственных услуг рекомендуются подготавливать на основании анализа каждой оцениваемой государственной услуги в соответствии с подпунктом "г" пункта 6.1. настоящих Методических рекомендаций

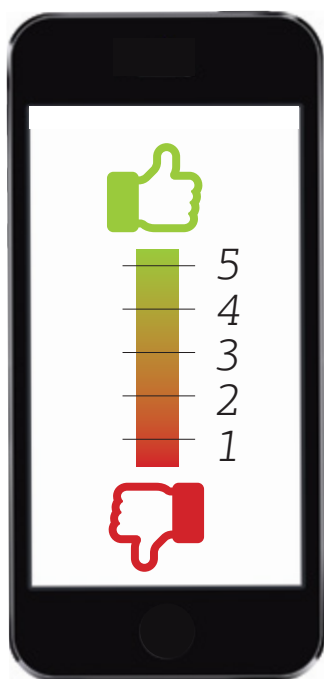
⁴ - Для органов государственных внебюджетных фондов рекомендуется использовать следующую формулировку: "Рекомендуется провести процедуру, предусмотренные трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права"

Получили госуслугу?

Оцените ее качество
с помощью **СМС**

**ВАШ
КОНТ-
РОЛЬ.**

Это
просто!



1
2
3

1 Оставьте свой номер сотруднику, который предоставил госуслугу

2 Вам придет СМС с номера **0919***

3 Оцените качество госуслуги по 5-балльной шкале, отправив бесплатной СМС на номер **0919***

**Ваше мнение важно для нас,
помогите сделать госуслуги лучше!**

* Получение и отправка сообщения на номер 0919 бесплатна для абонентов всех операторов связи во всех регионах Российской Федерации



vashkontrol.ru

: (495) 357-76-00, e-mail: help@vashkontrol.ru






«Ваш контроль» помогает сделать получение государственных услуг удобным и эффективным, приблизить их к нуждам и запросам граждан. 12 декабря 2012 г. Правительство Российской Федерации приняло постановление № 1284, которое дает гражданам возможность напрямую влиять на качество государственных услуг, оценивая работу чиновников в конкретном месте, по конкретной услуге. «Ваш контроль» создан по заказу Министерства экономического развития Российской Федерации.

Получили госуслугу?

Оцените ее качество
на vashkontrol.ru

**ВАШ
КОНТ-
РОЛЬ.**

Это
просто!

-  Авторизуйтесь на сайте vashkontrol.ru
-  Найдите услугу, о которой хотите оставить отзыв
-  Оцените качество госуслуги, ответив на вопросы

**Ваше мнение важно для нас,
помогите сделать госуслуги лучше!**



vashkontrol.ru

: (495) 357-76-00, e-mail: help@vashkontrol.ru



«Ваш контроль» помогает сделать получение государственных услуг удобным и эффективным, приблизить их к нуждам и запросам граждан. 12 декабря 2012 г. Правительство Российской Федерации приняло постановление № 1284, которое дает гражданам возможность напрямую влиять на качество государственных услуг, оценивая работу чиновников в конкретном месте, по конкретной услуге. «Ваш контроль» создан по заказу Министерства экономического развития Российской Федерации.

Получили госуслугу?

Оцените ее качество с помощью терминала опроса

**ВАШ
КОНТ-
РОЛЬ.**

Это просто!



1
2
3

Получите госуслугу

Воспользуйтесь терминальным устройством

Оцените качество предоставления полученной госуслуги

**Ваше мнение важно для нас,
помогите сделать госуслуги лучше!**



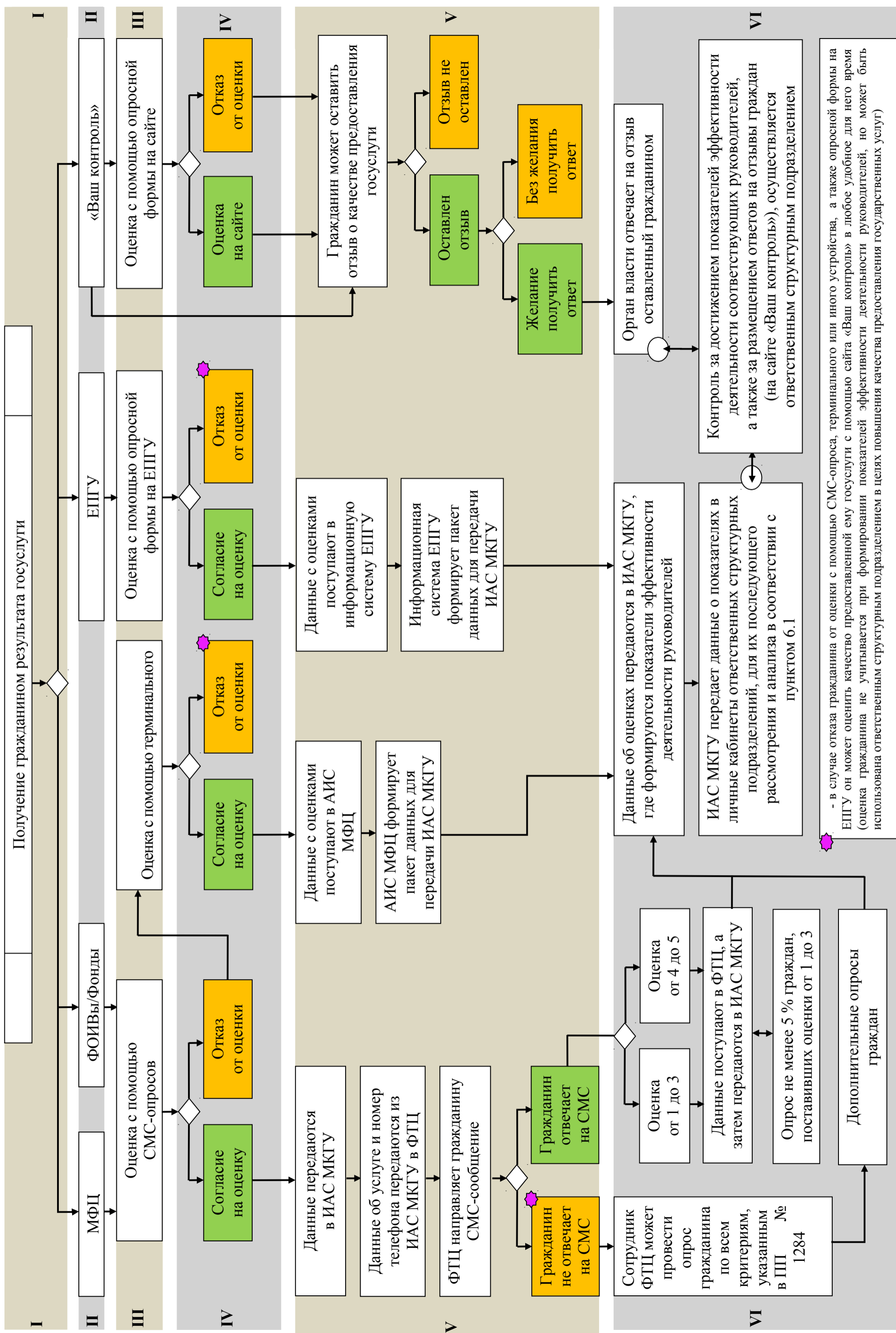
vashkontrol.ru

: (495) 357-76-00, e-mail: help@vashkontrol.ru



«Ваш контроль» помогает сделать получение государственных услуг удобным и эффективным, приблизить их к нуждам и запросам граждан. 12 декабря 2012 г. Правительство Российской Федерации приняло постановление № 1284, которое дает гражданам возможность напрямую влиять на качество государственных услуг, оценивая работу чиновников в конкретном месте, по конкретной услуге. «Ваш контроль» создан по заказу Министерства экономического развития Российской Федерации.

Приложение № 4 к Методическим рекомендациям (карта процессов)



Бланк интервью получателя государственной услуги, отрицательно оценивших качество ее предоставления, для проведения опроса сотрудниками федерального телефонного центра сбора мнений граждан о качестве государственных услуг

Здравствуйте, меня зовут *(имя)*! Я звоню из Федерального телефонного центра сбора мнений граждан о качестве государственных услуг.

Вы отрицательно оценили качество государственной услуги, предоставленной Вам в *(указывается наименование территориального органа, структурного подразделения, регионального отделения, предоставившего соответствующую услугу)*. Ваше мнение очень важно для нас. Благодарим Вас за участие в опросе!

Я хотел(а) бы задать несколько коротких вопросов для уточнения, что именно Вам не понравилось при предоставлении государственной услуги.

Вы можете уделить 5 минут для нашего разговора?

В случае отрицательного ответа опрос гражданина прекращается.

В случае просьбы перезвонить в более удобное для гражданина время опрос откладывается.

В случае положительного ответа гражданина опрос должен быть продолжен.

По каждому вопросу необходимо поставить оценку по пятибалльной шкале от 1 до 5, где 1 – это наихудшая оценка (полностью не удовлетворен(а), а 5 – это наивысшая оценка (полностью удовлетворен(а)).

1. Оцените степень вашей удовлетворенности общим временем, потребовавшимся для получения услуги от начала до конца.

2. Оцените степень вашей удовлетворенности временем ожидания в очередях при получении государственной услуги.

3. Оцените степень вашей удовлетворенности вежливостью и компетентностью сотрудников, с которыми вы взаимодействовали.

4. Оцените комфортность условий в помещении, в котором вам была предоставлена государственная услуга.

5. Оцените доступность информации о порядке предоставления государственной услуги.

Благодарим Вас за участие в опросе!

Если у Вас есть конкретные пожелания или желание описать проблемы с которыми Вам пришлось столкнуться при получении государственной услуги – Вы можете оставить подробный отзыв на сайте «Ваш контроль» (www.vashkontrol.ru).

Результаты Вашей оценки будут учтены при оценке результатов деятельности руководителя территориального органа (*наименование территориального органа, структурного подразделения, регионального отделения, предоставившего соответствующую услугу*) и могут послужить основанием для применения к нему дисциплинарного взыскания.
