



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 31 марта 2018 г. № 395

МОСКВА

О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284

Правительство Российской Федерации **п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в постановление 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; № 40, ст. 5555; 2016, № 48, ст. 6765; 2017, № 15, ст. 2235).

2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 июля 2019 г., за исключением абзаца восьмого подпункта "д", абзацев второго и третьего подпункта "м" пункта 6 и подпунктов "б" и "в" пункта 7 изменений, утвержденных настоящим постановлением, которые вступают в силу со дня его официального опубликования.

Председатель Правительства
Российской Федерации

Д.Медведев

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 31 марта 2018 г. № 395

**ИЗМЕНЕНИЯ,
которые вносятся в постановление Правительства
Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284**

1. В наименовании слова "ими государственных услуг" заменить словами "государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2. В пункте 1:

а) в абзаце втором слова "ими государственных услуг" заменить словами "государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

б) абзац третий дополнить словами ", а также руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг".

3. В пункте 4:

а) абзац второй подпункта "а" признать утратившим силу;

б) подпункт "в" изложить в следующей редакции:

"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."

4. В пункте 6:

а) в абзаце втором слова "пунктами 8 и 9 Правил, утвержденных настоящим постановлением" заменить словами "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 № 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. № 584 "Об уведомительном порядке начала осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности";

б) дополнить абзацем следующего содержания:

"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."

5. Дополнить пунктом 7¹ следующего содержания:

"7¹. 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."

6. В Правилах 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 указанным постановлением:

а) в наименовании и пункте 1 слова "ими государственных услуг" заменить словами "государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

б) пункт 2 изложить в следующей редакции:

"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.";

в) в пунктах 3 - 6 слова "государственные услуги" в соответствующем падеже заменить словами "оцениваемые услуги" в соответствующем падеже;

г) в пункте 7 слова "предоставления государственных услуг" заменить словами "предоставления оцениваемых услуг";

д) в пункте 8:

в абзаце первом слова "государственных услуг" заменить словами "оцениваемых услуг";

подпункт "а" изложить в следующей редакции:

"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";

в подпункте "б" слова "качество предоставления государственной услуги" заменить словами "качество предоставления оцениваемой услуги";

в подпункте "в" слова "государственных услуг" заменить словами "оцениваемых услуг";

в подпункте "д" слова ", утвержденными Министерством экономического развития Российской Федерации по согласованию с Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации и Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (далее - методические рекомендации)" заменить словами "с учетом качества предоставления государственных услуг, утвержденными Министерством экономического развития Российской Федерации (далее - методические рекомендации для органов)";

подпункт "е" после слова "оценки" дополнить словами ", полученные в течение 15 дней со дня оказания оцениваемой услуги на любой стадии ее предоставления,";

в подпункте "ж":

слова "государственной услуги" заменить словами "оцениваемой услуги";

дополнить словами "для органов";

е) в пункте 9:

в абзаце первом слова "государственных услуг" заменить словами "оцениваемых услуг";

подпункт "а" изложить в следующей редакции:

"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);";

в подпункте "б" слова "в информационную систему мониторинга государственных услуг" заменить словами ", 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";

ж) в пункте 10:

в абзаце первом слова "государственных услуг" заменить словами "оцениваемых услуг";

подпункт "а" изложить в следующей редакции:

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

в подпункте "б":

в абзаце первом слова "предоставления государственных услуг" заменить словами "предоставления оцениваемых услуг";

абзац третий изложить в следующей редакции:

"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;"

подпункт "в" изложить в следующей редакции:

"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.";

з) в пункте 11 слова "о качестве предоставления государственных услуг" заменить словами "о качестве предоставления оцениваемых услуг", слова "качеством предоставления услуг" заменить словами "качеством предоставления оцениваемых услуг";

и) в пункте 11¹:

в подпункте "а" слово "данных" заменить словами "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";

в подпункте "б" слова "данных, поступивших в информационную систему мониторинга государственных услуг в соответствии с пунктами 8 и 9" заменить словами "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";

в подпункте "в" слова "данных, поступивших в информационную систему мониторинга государственных услуг в соответствии с пунктами 8 и 9 настоящих Правил, в отношении территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений), территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) и" заменить словами "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";

к) в пункте 12:

подпункт "в" дополнить словами ", в соответствии с методическими рекомендациями для органов";

подпункт "г" дополнить словами "для органов";

в подпункте "д" слова ", указанных в пункте 11¹ настоящих Правил, данных о дате назначения руководителей и показателях эффективности деятельности руководителя" заменить словами "федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов,

указанных в абзаце первом пункта 11¹ настоящих Правил, данных о датах назначения руководителей и показателях эффективности их деятельности";

л) дополнить пунктом 12¹ следующего содержания:

"12¹. 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 11¹ 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.";

м) в пункте 13:

в абзаце первом цифры "75" заменить цифрами "85";

в абзаце третьем слова "12 месяцев" заменить словами "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";

абзацы четвертый и пятый изложить в следующей редакции:

"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.";

н) дополнить пунктами 14¹ - 14³ следующего содержания:

"14¹. 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.

14². 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.

14³. 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."

7. В перечне 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), утвержденном указанным постановлением:

а) наименование дополнить словами ", а также руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг";

б) пункты 1 и 2 изложить в следующей редакции:

"1. Государственный кадастровый учет недвижимого имущества и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество.

2. Представление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости.";

в) пункты 3 и 4 исключить.
