



# ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 12 декабря 2012 г. № 1284

МОСКВА

**Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) 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**

В соответствии с подпунктом "и" пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" Правительство Российской Федерации **п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить прилагаемые Правила оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) 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.

2. Установить, что Министерство экономического развития Российской Федерации является оператором автоматизированной информационной системы "Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг" (далее - информационная система мониторинга государственных услуг).

3. Установить, что Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации является оператором автоматизированной

информационной системы "Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг" (далее - федеральный телефонный центр).

4. Министерству экономического развития Российской Федерации:

а) до 1 марта 2013 г.:

по согласованию с Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации и Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации разработать и утвердить методические рекомендации по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений);

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

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

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

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

6. Установить, что Правила, утвержденные настоящим постановлением, применяются:

а) в части организации сбора мнений граждан о качестве предоставления государственных услуг посредством использования устройств подвижной радиотелефонной связи:

с 31 марта 2013 г. - в отношении оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (их структурных подразделений);

с 1 января 2014 г. - в отношении оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов иных федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений), предоставляющих государственные услуги, в соответствии с перечнем, определяемым Правительственной комиссией по проведению административной реформы;

б) в части организации сбора мнений граждан о качестве предоставления государственных услуг посредством использования терминальных устройств, интегрированных с электронной системой управления очередью, - с 31 марта 2013 г. в отношении оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений), предоставляющих государственные услуги на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, перечень которых определяется Правительственной комиссией по проведению административной реформы.

7. Федеральной службе государственной регистрации, кадастра и картографии, а также иным федеральным органам исполнительной власти, указанным в абзаце третьем подпункта "а" пункта 6 настоящего постановления, до 31 марта 2013 г.:

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

б) определить в центральном аппарате федерального органа исполнительной власти структурное подразделение, ответственное за контроль качества предоставления государственных услуг.

8. Реализация настоящего постановления осуществляется в пределах установленной Правительством Российской Федерации численности работников центрального аппарата и территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, а также бюджетных ассигнований, предусмотренных в федеральном бюджете соответствующим федеральным органам исполнительной власти.

Председатель Правительства  
Российской Федерации



Д.Медведев

УТВЕРЖДЕНЫ  
постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 12 декабря 2012 г. № 1284

## П Р А В И Л А

**оценки гражданами эффективности деятельности руководителей  
территориальных органов федеральных органов исполнительной  
власти (их структурных подразделений) 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**

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

2. Оценка эффективности деятельности руководителей проводится гражданами по результатам предоставления государственных услуг.

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

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

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

Для оценки государственных услуг, предоставляемых в электронном виде, используются такие критерии качества, как доступность информации о порядке предоставления государственных услуг, доступность электронных форм документов, необходимых для предоставления государственных услуг, доступность инструментов совершения в электронном виде платежей, необходимых для получения государственных услуг, время ожидания ответа на подачу заявления, время предоставления государственных услуг, удобство процедур предоставления государственных услуг, включая процедуры записи на прием, подачи заявления, оплаты обязательных платежей, информирования заявителя о ходе предоставления государственных услуг, а также получения результата предоставления государственных услуг.

5. Оценка гражданами эффективности деятельности руководителей, сформированная по результатам анализа мнений граждан о качестве предоставления государственных услуг, подлежит включению в число показателей эффективности и результативности профессиональной служебной деятельности руководителей, ответственных за предоставление соответствующих государственных услуг, установленных в должностных регламентах руководителей.

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

- а) устройств подвижной радиотелефонной связи;
- б) терминальных устройств, интегрированных с электронной системой управления очередью;
- в) информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет").

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

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

а) федеральный орган исполнительной власти, предоставивший государственные услуги, или многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, принявший заявление о предоставлении государственных услуг, передает контактные данные, необходимые для выявления мнения гражданина о качестве предоставления государственных услуг, оператору автоматизированной информационной системы "Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг" (далее - федеральный телефонный центр);

б) гражданину после получения им государственных услуг федеральным телефонным центром направляется короткое текстовое сообщение с предложением оценить качество предоставления государственных услуг;

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

г) направление короткого телефонного сообщения является для гражданина бесплатным;

д) сотрудник федерального телефонного центра может перезвонить гражданину и провести опрос по всем критериям, определенным пунктом 3 настоящих Правил, в соответствии с методическими рекомендациями по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей, утвержденными Министерством экономического развития Российской Федерации по согласованию с Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации и Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;

е) результаты оценки направляются федеральным телефонным центром в информационную систему мониторинга государственных услуг.

9. В целях выявления мнения гражданина о качестве предоставления государственных услуг с использованием терминальных устройств, интегрированных с электронной системой управления очередью:

а) гражданину (до получения государственных услуг) предлагается воспользоваться указанным терминальным устройством для получения номера очереди на обслуживание сотрудником, осуществляющим прием

заявлений и (или) выдачу результатов предоставления государственных услуг;

б) после получения государственных услуг гражданину должно быть предложено повторно воспользоваться указанным терминальным устройством и с указанием его номера очереди на обслуживание оценить качество предоставления государственных услуг по критериям, определенным пунктом 3 настоящих Правил;

в) информационная система федерального органа исполнительной власти или многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, обеспечивающая предоставление государственных услуг и (или) электронное управление очередью, представляет результаты оценки в информационную систему мониторинга государственных услуг.

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

а) сотрудник, предоставивший гражданину результаты государственных услуг, обязан проинформировать его о возможности оценить качество предоставления государственных услуг с использованием сети "Интернет";

б) гражданин вправе оценить качество предоставления услуг посредством опросного модуля информационной системы мониторинга государственных услуг, который размещается на официальных сайтах федеральных органов исполнительной власти, на портале информационной системы мониторинга государственных услуг в сети "Интернет", а также в личном кабинете единого портала государственных и муниципальных услуг;

в) опросный модуль информационной системы мониторинга государственных услуг должен обеспечивать возможность оценки гражданином качества предоставления государственных услуг по критериям, определенным пунктами 3 и 4 настоящих Правил.

11. На основании поступивших в информационную систему мониторинга государственных услуг мнений граждан о качестве предоставления государственных услуг ежеквартально формируется сводная оценка по каждому территориальному органу федерального органа исполнительной власти (его структурному подразделению).

Указанные сводные оценки направляются оператором информационной системы мониторинга государственных услуг в соответствующие федеральные органы исполнительной власти для их рассмотрения и анализа в структурных подразделениях центральных

аппаратов указанных органов, ответственных за контроль качества предоставления государственных услуг (далее - подразделение, ответственное за контроль качества предоставления государственных услуг), а также в высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации (в части сводных оценок территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений), действующих на территории соответствующего субъекта Российской Федерации).

12. Подразделение, ответственное за контроль качества предоставления государственных услуг, ежегодно на основании данных сводных оценок, указанных в пункте 11 настоящих Правил, формирует ежегодную оценку гражданами эффективности деятельности руководителей.

13. В случае если значение показателя ежегодной оценки гражданами эффективности деятельности руководителя составляет менее 70 процентов значения, предусмотренного должностным регламентом, либо менее 70 процентов значения, достигнутого в предшествующем году, в отношении руководителя инициируется проведение служебной проверки в соответствии с законодательством Российской Федерации, за исключением случая, если руководитель находится на замещаемой должности менее одного года.

При этом не учитываются значения показателей, поступившие в информационную систему мониторинга государственных услуг с использованием опросного модуля, указанного в пункте 10 настоящих Правил. Указанные показатели используются подразделениями, ответственными за контроль качества предоставления государственных услуг, и руководителями в целях повышения качества предоставления государственных услуг.

14. В случае если в результате проведения служебной проверки был подтвержден факт неисполнения или ненадлежащего исполнения руководителем по его вине возложенных на него служебных обязанностей либо положений должностного регламента, повлекший за собой снижение оценки гражданами эффективности деятельности руководителя, то в отношении руководителя применяются меры дисциплинарного взыскания, предусмотренные законодательством о государственной гражданской службе Российской Федерации.