



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

П Р И К А З

22 марта 2019 г.

Москва

№

155

**Об утверждении методических рекомендаций
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**

В соответствии с подпунктом «в» пункта 4 постановления 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 государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 51, ст. 7219; 2015, № 11, ст. 1603; № 40, ст. 5555; 2016, № 48, ст. 6765; 2017, № 15, ст. 2235; 2018, № 15, ст. 2161; № 36, ст. 5631; № 49, ст. 7600) п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить методические рекомендации 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 согласно приложению к настоящему приказу.

2. Настоящий приказ вступает в силу с 1 июля 2019 года.

Министр



М.С. Орешкин

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

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

Настоящие Методические рекомендации разработаны с целью оказания методической помощи по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее соответственно – оценка, МФЦ) 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 руководителями МФЦ, в том числе руководителями уполномоченных МФЦ, 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 государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом

качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 51, ст. 7219; 2015, № 11, ст. 1603; № 40, ст. 5555; 2016, № 48, ст. 6765; 2017, № 15, ст. 2235; 2018, № 15, ст. 2161; № 36, ст. 5631; № 49, ст. 7600) (далее соответственно – постановление № 1284, ФОИВ, Фонд).

Оценка эффективности деятельности руководителей МФЦ проводится гражданами на всех стадиях предоставления оцениваемых государственных и муниципальных услуг (далее – оцениваемая услуга).

Оценке подлежат стадии (административные процедуры) предоставления оцениваемых услуг, которые предусмотрены административными регламентами по предоставлению государственных услуг, административными регламентами по предоставлению муниципальных услуг (далее – административные регламенты), на которых осуществляется взаимодействие с гражданами, фиксируемое в информационных системах (программных комплексах).

Оценке могут подлежать следующие стадии предоставления оцениваемых услуг:

- подача заявления о предоставлении оцениваемой услуги и предусмотренных нормативными правовыми актами документов, необходимых для предоставления такой услуги, а также подача дополнительных документов после принятия решения о приостановлении предоставления оцениваемой услуги (далее – стадия подачи заявления (документов));
- получение результата оцениваемой услуги (принятые положительные решения по результатам предоставления услуги);
- получение решения об отказе в предоставлении оцениваемой услуги (в случае, если это предусмотрено соответствующим административным

регламентом, а также в случае принятия отрицательного решения по результатам предоставления оцениваемой услуги);

- получение решения о приостановлении предоставления оцениваемой услуги (в случае, если это предусмотрено соответствующим административным регламентом).

В случае если административными регламентами предусмотрены такие стадии, как выдача уведомления об отсутствии запрашиваемых сведений, уведомления о невозможности предоставления запрашиваемых сведений в связи с отнесением запрашиваемых сведений к сведениям, составляющим государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и другие, то их необходимо отнести к отрицательному решению по результатам предоставления оцениваемой услуги.

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 государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей, утвержденных постановлением № 1284 (далее – Правила), для проведения оценки выявляется мнение граждан по следующим основным критериям:

- время предоставления оцениваемых услуг;
- время ожидания в очереди при получении оцениваемых услуг;
- вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении оцениваемых услуг;

- комфортность условий в помещении, в котором предоставлены оцениваемые услуги;

- доступность информации о порядке предоставления оцениваемых услуг.

В соответствии с пунктом 4 Правил оценка гражданами эффективности деятельности руководителя, сформированная по результатам анализа мнений граждан о качестве предоставления оцениваемых услуг в МФЦ, осуществляется с учетом разграничения ответственности между территориальными органами федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений), территориальными органами государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) и МФЦ в соответствии с заключаемыми соглашениями о взаимодействии между МФЦ и ФОИВ, Фондом.

В связи с этим в случае если в МФЦ осуществляется организация предоставления государственных услуг ФОИВ или 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), а также руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденным постановлением № 1284 (далее – Перечень), а также государственных услуг ФОИВ или Фонда, не входящих в Перечень, но оказываемых 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, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322; 2013, № 14, ст. 1651; № 27, ст. 3477, 3480; № 30, ст. 4084; № 51, ст. 6679; № 52, ст. 6952, 6961, 7009; 2014, № 26, ст. 3366; № 30, ст. 4264; № 49, ст. 6928; 2015, № 1, ст. 67, 72; № 10, ст. 1393; № 29, ст. 4342, 4376; 2016, № 7, ст. 916; № 27, ст. 4293, 4294; 2017, № 1, ст. 12; № 31, ст. 4785;

№ 50, ст. 7555; 2018, № 1, ст. 63; № 9, ст. 1283; № 17, ст. 2427; № 18, ст. 2557; № 24, ст. 3413; № 27, ст. 3954; № 30, ст. 4539; № 31, ст. 4858)¹ (далее – федеральные услуги), оценка качества их предоставления по критерию «время предоставления оцениваемых услуг» не учитывается при расчете сводного показателя эффективности деятельности руководителя МФЦ.

3. Оценка любой стадии предоставления оцениваемой услуги может быть осуществлена по каждому из критериев, указанных в пункте 2 настоящих Методических рекомендаций.

Оценка осуществляется по пятибалльной шкале. При этом положительной оценкой считается 4 и 5 баллов, а отрицательной оценкой – от 1 до 3 баллов.

4. Мнение гражданина о качестве предоставления оцениваемых услуг выявляется посредством использования источников, определенных пунктом 6 Правил.

5. Оценки граждан качества предоставления оцениваемых услуг собираются 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 оцениваемых услуг высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченным МФЦ (далее – УМФЦ) и МФЦ рекомендуется на специализированном сайте «Ваш контроль» (<https://vashkontrol.ru>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее соответственно – сайт «Ваш контроль», сеть «Интернет») создать

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; № 49, ст. 7455; 2018, № 4, ст. 632; № 23, ст. 3286; № 37, ст. 5757), при этом оценка осуществляется в отношении всех государственных услуг, предусмотренных во всех перечнях, утвержденных указанным постановлением Правительства Российской Федерации.

(зарегистрировать) личный кабинет в ИАС МКГУ (далее – личный кабинет в ИАС МКГУ).

Техническая инструкция по созданию (регистрации) личного кабинета в ИАС МКГУ доступна на сайте «Ваш контроль» в разделе «Документы» по ссылке <https://vashkontrol.ru/documents>.

5.2. Основной функционал личного кабинета в ИАС МКГУ позволяет представителям МФЦ:

а) формировать аналитическую информацию о текущем показателе эффективности и результативности профессиональной деятельности руководителя МФЦ, установленном в его должностной инструкции руководителя (далее – показатель эффективности деятельности руководителя), достигнутый за любой период времени;

б) вносить сведения о дате назначения руководителя МФЦ и показателе эффективности его деятельности, установленном в его должностной инструкции на отчетный период (вносить необходимые для оценки сведения в ИАС МКГУ);

в) формировать сводные значения уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления оцениваемых услуг, отражающие показатели эффективности деятельности руководителей за расчетные периоды (далее – сводные значения уровня удовлетворенности), рассчитываемые в соответствии с пунктами 12–15 настоящих Методических рекомендаций.

5.3. Помимо функционала, предусмотренного пунктом 5.2 настоящих Методических рекомендаций, функционал личного кабинета в ИАС МКГУ позволяет ответственным представителям УМФЦ:

а) контролировать работу МФЦ, находящихся на территории субъекта Российской Федерации, а также координировать работу МФЦ, находящихся на территории каждого муниципального образования субъекта Российской Федерации, по созданию и наполнению личных кабинетов в ИАС МКГУ информацией, предусмотренной подпунктом «б» пункта 5.2 настоящих Методических рекомендаций;

б) осуществлять контроль работы МФЦ, находящихся на территории субъекта Российской Федерации, а также координацию работы МФЦ, находящихся на территории каждого муниципального образования субъекта Российской Федерации, с отзывами граждан, размещенными на сайте «Ваш контроль», в порядке, определенном пунктом 9.3 настоящих Методических рекомендаций.

в) в целях контроля качества предоставления оцениваемых услуг в МФЦ, находящихся на территории субъекта Российской Федерации, а также находящихся на территории каждого муниципального образования субъекта Российской Федерации, ежеквартально осуществлять анализ сводных значений уровня удовлетворенности², содержащий информацию о выявленных случаях, когда значения показателей эффективности деятельности руководителей указанных МФЦ сформированы впервые и составляют менее 85 % (в отношении соответствующей должности, а не конкретного руководителя), а также в случае, когда 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 пунктов (приложение № 1 к настоящим Методическим рекомендациям).

В случае недостижения руководителями указанных МФЦ показателя эффективности деятельности, установленного в его должностной инструкции, в соответствии с трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права, проводятся проверочные мероприятия, по результатам которых составляется форма, представленная в приложении № 2 к настоящим Методическим рекомендациям, а также вносятся сведения в личном кабинете в ИАС МКГУ.

Применение результатов оценки при проведении указанных служебных проверок рекомендуется осуществлять с учетом разграничения ответственности

² Формирование показателя эффективности деятельности руководителя осуществляется в автоматическом режиме по истечении 15 дней с момента завершения периода расчета указанного показателя. Сформированный показатель эффективности деятельности руководителя не подлежит изменению.

между территориальными органами ФОИВ (их структурными подразделениями), территориальными органами Фондов (их региональными отделениями), органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления и МФЦ в соответствии с заключаемыми соглашениями о взаимодействии.

О результатах анализа сводных значений уровня удовлетворенности, а также служебных проверок (в случае их проведения) рекомендуется подготавливать отчет для рассмотрения Комиссией по вопросам повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг субъекта Российской Федерации.

6. В целях реализации пункта 7.1 постановления № 1284 органам государственной власти субъектов Российской Федерации, ответственным за организацию деятельности МФЦ, рекомендуется провести организационные и технические мероприятия, указанные в пунктах 6.1–6.3 настоящих Методических рекомендаций:

6.1. Определить в центральном аппарате высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации лицо, ответственное за контроль качества предоставления государственных и муниципальных услуг, которому рекомендуется:

а) с помощью личного кабинета в ИАС МКГУ осуществлять анализ сводных значений уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления оцениваемых услуг, а также на их основе формировать сводные данные о достижении руководителями показателей эффективности деятельности руководителя, устанавливаемых в соответствии с пунктом 13 Правил;

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

в) осуществлять контроль за информированием граждан о возможности оценки ими качества предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых соответственно органами государственной власти субъекта Российской Федерации и органами местного самоуправления, в том числе размещение в МФЦ и УМФЦ (в случае предоставления оцениваемых услуг) информационных материалов, содержащих сведения о порядке и способах проведения оценки (в местах предоставления оцениваемых услуг рекомендуется разместить информационные материалы в соответствии с образцами, содержащимися в приложении № 3 к настоящим Методическим рекомендациям);

г) проводить мониторинг и осуществлять координацию по размещению в личных кабинетах ИАС МКГУ, указанных в абзаце первом пункта 11(1) Правил, данных о датах назначения руководителей МФЦ и показателях эффективности их деятельности, необходимых для практического использования и выявления случаев недостижения руководителями МФЦ показателей эффективности их деятельности, в порядке, установленном пунктом 13 Правил;

д) осуществлять координацию работы УМФЦ и МФЦ с отзывами граждан, размещенными на сайте «Ваш контроль», а также обеспечить подготовку и размещение ответов на отзывы граждан в случае их отображения в личных кабинетах в ИАС МКГУ в соответствии с 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 по оценке качества государственных и муниципальных услуг, размещенными в электронном виде на специализированном сайте («Ваш контроль») в сети «Интернет» (далее – методика по работе с отзывами), утвержденными в соответствии с подпунктом «в» пункта 4 постановления № 1284.

6.2. Обеспечить внесение в должностные инструкции руководителей МФЦ показателей эффективности их деятельности с учетом качества предоставления оцениваемых услуг в соответствии с настоящими Методическими рекомендациями.

6.3. Обеспечить размещение опросного модуля ИАС МКГУ на главной странице и во всех разделах официальных сайтов высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, официальных сайтов исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, предоставляющих государственные услуги, и официальных сайтов МФЦ в сети «Интернет», содержащих информацию о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также во всех разделах, позволяющих гражданину воспользоваться «каналом обратной связи».

Рекомендуется обеспечить доступ к опросному модулю сайта «Ваш контроль» в пределах первого экрана веб-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».

II. Процедуры оценки

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

7.1. Выявление мнения гражданина о качестве предоставленной ему оцениваемой услуги с использованием устройств подвижной радиотелефонной связи рекомендуется осуществлять на всех стадиях предоставления оцениваемой услуги в соответствии с пунктом 1 настоящих Методических рекомендаций.

7.2. Работник МФЦ на стадии подачи заявления (документов) либо на иной стадии (административной процедуре) информирует гражданина о сборе

мнений граждан о качестве предоставления оцениваемой услуги, описывает процедуру оценки в соответствии с пунктами 7.3–7.5 настоящих Методических рекомендаций, а также отмечает, что гражданин может оценить любую стадию предоставления оцениваемой услуги и что участие в оценке является для гражданина бесплатным.

После короткого описания процедуры оценки работник МФЦ предлагает гражданину оставить предварительное согласие на участие в оценке с указанием абонентского номера устройства подвижной радиотелефонной связи, который может быть использован для участия в оценке.

Предварительное согласие гражданина на участие в оценке должно быть выражено посредством совершения им действий, однозначно идентифицирующих этого гражданина и позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение рассылки.

При получении согласия гражданина на участие в оценке на стадии подачи заявления (документов) оцениваются все последующие стадии (административные процедуры) предоставления оцениваемой услуги, предусмотренные соответствующим административным регламентом.

7.3. МФЦ обеспечивает автоматическую передачу в ИАС МКГУ посредством единой системы межведомственного электронного взаимодействия 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), органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления или МФЦ, которые соответствуют данным, внесенным в федеральную государственную

информационную систему «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный реестр)³;

- код ОКАТО/ОКТМО территориального органа ФОИВ (его структурного подразделения), территориального органа Фонда (его регионального отделения), органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления или МФЦ, оцениваемая услуга которого была оказана в МФЦ;

- наименование и идентификатор оцениваемой услуги, которые соответствуют данным, внесенным в федеральный реестр;

- идентификатор сотрудника, который взаимодействует с гражданином при предоставлении оцениваемой услуги (далее – Идентификатор оператора);

- идентификатор стадии оцениваемой услуги (возможные значения определены в таблице № 1);

- уникальный идентификатор факта оказания оцениваемой услуги в информационной системе территориального органа ФОИВ (его структурного подразделения), территориального органа Фонда (его регионального отделения), МФЦ (далее соответственно – Уникальный идентификатор факта, поставщик данных);

- признак, который позволяет определить, была ли оцениваемая услуга (стадия услуги) оказана в электронной форме (0 – нет, 1 – да, по умолчанию зависит от типа поставщика данных);

- признак, который позволит определить, была ли оцениваемая услуга оказана в МФЦ (0 – нет, 1 – да, по умолчанию зависит от типа поставщика данных);

- дату взаимодействия с гражданином при предоставлении оцениваемой услуги.

³ В отношении государственных услуг, предоставленных через МФЦ, автоматизированная информационная система МФЦ обеспечивает передачу наименования территориального органа ФОИВ (его структурного подразделения) или территориального органа Фонда (его регионального отделения), а также коды ОКАТО/ОКТМО.

На основании данных: Уникальный идентификатор факта, Идентификатор стадии оцениваемой услуги и Идентификатор оператора формируется Уникальный идентификатор взаимодействия по оцениваемой услуге (далее – Идентификатор взаимодействия). Идентификатор взаимодействия формируется путем объединения перечисленных параметров с использованием разделителей: <Уникальный идентификатор факта>#<Идентификатор стадии оцениваемой услуги>@<Идентификатор оператора>.

Уникальный идентификатор факта – буквенно-цифровое выражение длиной до 32 знаков. Выражение может содержать строчные и заглавные буквы латинского алфавита, цифры, а также знаки «.» (точка) и «-» (короткое тире, минус).

Датой взаимодействия с гражданином при предоставлении оцениваемой услуги считается дата обращения гражданина в МФЦ в рамках предоставления оцениваемой услуги (стадии предоставления).

Идентификатор оператора – буквенно-цифровое выражение длиной до 32 знаков. Выражение может содержать строчные и заглавные буквы латинского алфавита, цифры, а также знаки «.» (точка) и «-» (короткое тире, минус).

Таблица

Идентификатор	Стадия	По умолчанию
1	Подача заявления о предоставлении оцениваемой услуги и предусмотренных нормативными правовыми актами документов, необходимых для предоставления такой услуги, а также подача дополнительных документов после принятия решения о приостановлении предоставления оцениваемой услуги	нет
2	Получение результата оцениваемой услуги (принятые положительные решения по результатам предоставления услуги)	да

3	Получение решения об отказе в предоставлении оцениваемой услуги (в случае, если это предусмотрено соответствующим административным регламентом), а также в случае принятия отрицательного решения по результатам предоставления услуги	нет
4	Получение решения о приостановлении предоставления оцениваемой услуги (в случае, если это предусмотрено соответствующим административным регламентом)	нет

В случае если Идентификатор стадии оцениваемой услуги не передан в составе остальных сведений, стадия оказания услуги будет автоматически определена «по умолчанию».

В случае если в течение 1 рабочего дня предоставление оцениваемой услуги осуществлено на нескольких стадиях, то при передаче сведений для оценки с помощью подвижной радиотелефонной связи должна указываться стадия предоставления оцениваемой услуги, которая определена на конец рабочего дня.

Указанные сведения передаются в ИАС МКГУ в течение 2 рабочих дней со дня осуществления взаимодействия с гражданином при предоставлении оцениваемой услуги.

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).

Оператор ИАС МКГУ обеспечивает неизменность и сохранность данных при их передаче в Федеральный телефонный центр.

7.4. В течение 1 рабочего дня с момента поступления данных, указанных в пункте 7.3 настоящих Методических рекомендаций, Федеральный телефонный центр направляет на предоставленный гражданином абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи короткое текстовое сообщение (далее – СМС-сообщение) с предложением дать интегральную оценку качества стадии предоставления оцениваемой услуги по пятибалльной шкале.

СМС-сообщение может быть доставлено на абонентский номер устройства получателя услуги любым технически доступным способом, поддерживаемым этим устройством.

СМС-сообщение получателям оцениваемой 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 осуществляется предоставление оцениваемой услуги.

Направление СМС-сообщения осуществляется Федеральным телефонным центром 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, 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; № 24, ст. 3479; № 31, ст. 4742; № 50, ст. 7557; 2018, № 17, ст. 2419; № 32, ст. 5135; № 51, ст. 7862; № 53, ст. 8455) после

получения предварительного согласия гражданина на участие в оценке и передачи МФЦ необходимых сведений в соответствии с пунктом 7.2 настоящих Методических рекомендаций.

При получении предварительного согласия гражданина на участие в оценке на стадии подачи заявления (документов) гражданину направляются СМС-сообщения на всех последующих стадиях (административных процедурах) предоставления оцениваемой услуги, предусмотренных пунктом 1 настоящих Методических рекомендаций.

7.5. Гражданин оценивает качество стадий предоставления оцениваемой услуги посредством направления ответного СМС-сообщения, содержащего цифру от 1 до 5, на номер, определенный оператором Федерального телефонного центра.

7.6. Федеральный телефонный центр обеспечивает передачу сведений о полученных от граждан оценках (далее соответственно – идентификатор ИАС МКГУ, полученная оценка) в ИАС МКГУ в течение 15 дней со дня оказания оцениваемой услуги на любой стадии ее предоставления. При этом оценки, полученные по истечении указанного периода, ИАС МКГУ не принимаются.

В случае если ответное СМС-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 оцениваемой 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 стадии предоставления оцениваемой 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) по федеральным услугам ИАС МКГУ формирует в автоматическом режиме

случайную выборку из полученных отрицательных оценок для проведения телефонного опроса.

Максимальное число получателей федеральных услуг, включаемых в случайную выборку для проведения телефонного опроса, определяется оператором Федерального телефонного центра в зависимости от пропускной способности данного телефонного центра.

7.9. Результаты оценки, полученные в соответствии с пунктом 7.8 настоящих Методических рекомендаций, направляются Федеральным телефонным центром 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.

7.10. МФЦ рекомендуется разместить на своих официальных сайтах в сети «Интернет» информацию для получателей оцениваемых услуг о процедуре, условиях и значении оценки качества предоставления оцениваемых услуг, проводимой в соответствии с постановлением № 1284, а также предупреждение для получателей оцениваемых 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 и муниципальных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов и многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг.

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

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

В связи с применением Федеральным телефонным центром сбора мнений граждан о качестве государственных услуг мобильной связи в целях проведения оценки гражданами качества предоставления государственных и муниципальных услуг могут появиться случаи мошеннических СМС-рассылок с различных номеров мобильных телефонов или коротких номеров, замаскированных под официальные сообщения федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов или многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и требующих от Вас каких-либо действий.

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

1) СМС-сообщения Федерального телефонного центра сбора мнений граждан о качестве государственных услуг всегда отправляются с номера 0919;

2) отправка ответного СМС-сообщения для гражданина является бесплатной;

3) в СМС-сообщении Федерального телефонного центра сбора мнений граждан о качестве государственных услуг указывается число, месяц и год получения государственной или муниципальной услуги, а также краткое наименование федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда или многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг;

4) рассылаемые Федеральным телефонным центром сбора мнений граждан о качестве государственных услуг СМС-сообщения могут содержать исключительно предложение оценить качество предоставления услуги (сообщения с просьбой о переводе денежных средств, предоставлении каких-

либо персональных данных, предложением перезвонить федеральным органам исполнительной власти, органам государственных внебюджетных фондов, многофункциональным центрам предоставления государственных и муниципальных услуг не отправляются)».

8. Выявление мнения гражданина о качестве предоставления оцениваемой услуги с использованием терминальных и иных устройств, расположенных в МФЦ.

8.1. С помощью терминальных и иных устройств, расположенных в МФЦ, осуществляется выявление мнения гражданина о качестве предоставления оцениваемых услуг.

8.2. Работнику МФЦ на стадии подачи заявления (документов) либо на иной стадии (административной процедуре) рекомендуется предложить гражданину воспользоваться терминальным или иным устройством и оценить качество федеральной услуги по 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 настоящих Методических рекомендаций.

8.3. МФЦ рекомендуется с помощью автоматизированной 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), внесенным в федеральный реестр;

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

- наименование и идентификатор федеральной услуги, которые соответствуют данным, внесенные в федеральный реестр;

- идентификатор сотрудника, который взаимодействует с гражданином при предоставлении федеральной услуги (далее – Идентификатор оператора);

- идентификатор стадии оцениваемой услуги (возможные значения определены в таблице);

- уникальный идентификатор факта оказания федеральной услуги в информационной системе территориального органа ФОИВ (его структурного подразделения), территориального органа Фонда (его регионального отделения), отделения МФЦ (далее соответственно – Уникальный идентификатор факта, поставщик данных);

- признак, который позволяет определить, была ли федеральная услуга (стадия услуги) оказана в электронной форме (0 – нет, 1 – да, по умолчанию зависит от типа поставщика данных);

- признак, который позволит определить, была ли федеральная услуга оказана в МФЦ (0 – нет, 1 – да, по умолчанию зависит от типа поставщика данных);

- дату взаимодействия с гражданином при предоставлении оцениваемой услуги;

- перечень кодов оцененных критериев и кодов оценок к ним.

На основании данных: Уникальный идентификатор факта, Идентификатор стадии федеральной услуги и Идентификатор оператора формируется Уникальный идентификатор взаимодействия по федеральной услуге (далее – идентификатор взаимодействия). Идентификатор взаимодействия формируется путем объединения перечисленных параметров с использованием разделителей: <Уникальный идентификатор факта>#<Идентификатор стадии федеральной услуги>@<Идентификатор оператора>.

Уникальный идентификатор факта – буквенно-цифровое выражение длиной до 32 знаков. Выражение может содержать строчные и заглавные буквы

латинского алфавита, цифры, а также знаки «.» (точка) и «-» (короткое тире, минус).

Идентификатор оператора – буквенно-цифровое выражение длиной до 32 знаков. Выражение может содержать строчные и заглавные буквы латинского алфавита, цифры, а также знаки «.» (точка) и «-» (короткое тире, минус).

Датой взаимодействия с гражданином при предоставлении федеральной услуги считается дата обращения гражданина в МФЦ в рамках предоставления федеральной услуги (стадии предоставления).

В случае если идентификатор стадии федеральной услуги не передан в составе остальных сведений, стадия оказания услуги будет автоматически определена «по умолчанию».

МФЦ с использованием своей информационной системы обеспечивают предоставление результатов оценки, полученных с помощью терминальных или иных устройств, в ИАС МКГУ в течение двух рабочих дней со дня предоставления федеральной услуги (стадии ее предоставления). При этом оценки, полученные по истечении указанного периода, ИАС МКГУ не принимаются.

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 принимаются в ИАС МКГУ и не участвуют в оценке. В этом случае МФЦ необходимо обеспечить с помощью своих информационных систем передачу в ИАС МКГУ только тех данных, которые были получены в соответствии с пунктом 7.3 настоящих Методических рекомендаций.

9. Выявление мнения гражданина о качестве предоставления оцениваемой услуги с использованием сети «Интернет».

9.1. Выявление мнения гражданина 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».

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

9.3. Оценки, полученные с помощью сайта «Ваш контроль» и опросного модуля «Ваш контроль», в автоматическом режиме передаются в ИАС МКГУ и учитываются при формировании показателей эффективности деятельности руководителей МФЦ в соответствии с критериями, определенными в пункте 2 настоящих Методических рекомендаций.

МФЦ 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 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).

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

III. Обработка результатов оценки

11. В соответствии с пунктом 11 Правил на основании поступивших в ИАС МКГУ оценок граждан качества предоставления оцениваемых услуг указанная система в автоматическом режиме формирует сводные значения уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления оцениваемых услуг (далее – сводное значение уровня удовлетворенности), которые отражают достижение (недостижение) каждым руководителем МФЦ показателя эффективности его деятельности.

12. В случае если гражданин оценивает качество предоставления оцениваемой услуги с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи, значение уровня удовлетворенности граждан, отражающее показатель эффективности деятельности каждого руководителя МФЦ, рассчитывается в автоматическом режиме по следующей формуле:

$$R^1_i = \frac{K^1_i + K^2_i + K^3_i + K^4_i + K^5_i + K^6_i}{K^7_i + K^8_i} * 100 \%,$$

где:

R^1_i – показатель эффективности деятельности руководителя i -го МФЦ, достигнутый за 12 месяцев с момента его назначения на должность, отражающий долю граждан, удовлетворенных качеством предоставления оцениваемых услуг i -м МФЦ в зависимости от критериев оценки, определенных пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, рассчитанный на основе оценок, поступивших с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи, процентов;

K^1_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го МФЦ по критерию «время предоставления оцениваемой услуги» с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи (за исключением оценок, полученных по федеральным услугам), единиц;

K^2_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го МФЦ по критерию «время ожидания в очереди при получении оцениваемой услуги» с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи, единиц;

K^3_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го МФЦ по критерию «вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении оцениваемой услуги» с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи, единиц;

K^4_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го МФЦ по критерию «комфортность условий в помещении, в котором предоставлена оцениваемая услуга» с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи, единиц;

K^5_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го МФЦ по критерию «доступность информации о порядке предоставления оцениваемой услуги» с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи, единиц;

K^6_i – количество положительных интегральных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го МФЦ с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи, единиц;

K^7_i – количество положительных и отрицательных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го МФЦ по всем критериям оценки, определенным пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи (за исключением оценок, полученных по критерию «время предоставления оцениваемых услуг» по федеральным услугам), единиц;

K^8_i – количество положительных и отрицательных интегральных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го МФЦ с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи, единиц.

13. В случае если гражданин оценивает качество предоставления федеральной услуги с помощью терминальных и иных устройств, значение уровня удовлетворенности граждан, отражающее показатель эффективности деятельности каждого руководителя МФЦ, рассчитывается в автоматическом режиме по следующей формуле:

$$R^2_i = \frac{N^1_i + N^2_i + N^3_i + N^4_i}{N^5_i} * 100 \%,$$

где:

R^2_i – показатель эффективности деятельности руководителя i -го МФЦ, достигнутый за 12 месяцев с момента его назначения на должность, отражающий долю граждан, удовлетворенных качеством предоставления федеральных услуг i -м МФЦ в зависимости от критериев оценки, определенных пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, рассчитанный на основе оценок, поступивших с помощью терминальных и иных устройств, процентов;

N^1_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го МФЦ по критерию «время ожидания в очереди при получении оцениваемой услуги» с помощью терминальных и иных устройств, единиц;

N^2_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го МФЦ по критерию «вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении оцениваемой услуги» с помощью терминальных и иных устройств, единиц;

N^3_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го МФЦ по критерию «комфортность условий в помещении, в котором предоставлена оцениваемая услуга» с помощью терминальных и иных устройств, единиц;

N^4_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го МФЦ по критерию

«доступность информации о порядке предоставления оцениваемой услуги» с помощью терминальных и иных устройств, единиц;

N^3_i – количество положительных и отрицательных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го МФЦ по всем критериям оценки, определенным пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, с помощью терминальных и иных устройств (за исключением оценок, полученных по критерию «время предоставления оцениваемых услуг» по федеральным услугам), единиц.

14. В случае если гражданин оценивает качество предоставления оцениваемой услуги с помощью опросного модуля сайта «Ваш контроль», а также на самом сайте «Ваш контроль», значение уровня удовлетворенности граждан, отражающее показатель эффективности деятельности каждого руководителя МФЦ, рассчитывается в автоматическом режиме по следующей формуле:

$$R^3_i = \frac{F^1_i + F^2_i + F^3_i + F^4_i + F^5_i}{F^6_i} * 100 \%,$$

где:

R^3_i – показатель эффективности деятельности руководителя i -го МФЦ, достигнутый за 12 месяцев с момента его назначения на должность, отражающий долю граждан, удовлетворенных качеством предоставления оцениваемых услуг i -м МФЦ в зависимости от критериев оценки, определенных пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, рассчитанный на основе оценок, поступивших с помощью сайта «Ваш контроль», процентов;

F^1_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го МФЦ по критерию «время предоставления оцениваемой услуги» с помощью сайта «Ваш контроль» (за исключением оценок, полученных по федеральным услугам), единиц;

F^2_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го МФЦ по критерию «время

ожидания в очереди при получении оцениваемой услуги» с помощью сайта «Ваш контроль», единиц;

F^3_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го МФЦ по критерию «вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении оцениваемой услуги» с помощью сайта «Ваш контроль», единиц;

F^4_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го МФЦ по критерию «комфортность условий в помещении, в котором предоставлена оцениваемая услуга» с помощью сайта «Ваш контроль», единиц;

F^5_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го МФЦ по критерию «доступность информации о порядке предоставления оцениваемой услуги» с помощью сайта «Ваш контроль», единиц;

F^6_i – количество положительных и отрицательных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го МФЦ по всем критериям оценки, определенным пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, с помощью сайта «Ваш контроль» (за исключением оценок, полученных по критерию «время предоставления оцениваемых услуг» по федеральным услугам), единиц.

Порядок работы с отзывами граждан, размещенными с помощью опросного модуля сайта «Ваш контроль» на официальных сайтах МФЦ и на специализированном сайте «Ваш контроль», а также сроки подготовки соответствующих ответов определены методикой по работе с отзывами.

15. Сводное значение уровня удовлетворенности граждан по каждому руководителю МФЦ определяется как доля граждан, удовлетворенных качеством предоставления оцениваемых услуг (то есть положительно оценивших качество организации предоставления оцениваемых услуг на всех стадиях их предоставления, указанных в пункте 1 настоящих Методических

рекомендаций, на которых с гражданином осуществлялось непосредственное взаимодействие, на 4 или 5 баллов), предоставляемых МФЦ, от общего числа полученных оценок и в автоматическом режиме рассчитывается по следующей формуле:

$$R_i = \frac{K_i^j + N_i^j + F_i^j}{K_i^m + N_i^m + F_i^m} * 100 \%,$$

где:

R_i – показатель эффективности деятельности руководителя i -го МФЦ, достигнутый за 12 месяцев с момента его назначения на должность, отражающий долю граждан, удовлетворенных качеством предоставления оцениваемых услуг i -м МФЦ в зависимости от критериев, определенных настоящими Методическими рекомендациями, рассчитанный на основе оценок, поступивших с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи, терминальных и иных устройств, сайта «Ваш контроль», процентов;

K_i^j – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го МФЦ по всем критериям, определенным пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи (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;

K_i^m – количество положительных и отрицательных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го МФЦ по всем критериям, определенным пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи (сумма данных K_i^7 и K_i^8 , определенных пунктом 12 настоящих Методических рекомендаций), единиц;

N_i^j – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го МФЦ по всем критериям, определенным пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, с помощью терминальных и иных устройств (сумма данных N_i^1 , N_i^2 , N_i^3 , N_i^4 и

N^5_i , определенных пунктом 13 настоящих Методических рекомендаций), единиц;

N^m_i – количество положительных и отрицательных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го МФЦ по всем критериям, определенным пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, с помощью терминальных и иных устройств (данные N^6_i , определенные пунктом 13 настоящих Методических рекомендаций), единиц;

F^j_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го МФЦ по всем критериям, определенным пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, с помощью сайта «Ваш контроль» (сумма данных F^1_i , F^2_i , F^3_i , F^4 и F^5_i , определенных пунктом 14 настоящих Методических рекомендаций), единиц;

F^m_i – количество положительных и отрицательных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го МФЦ по всем критериям, определенным пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, с помощью сайта «Ваш контроль» (данные F^6_i , определенные пунктом 14 настоящих Методических рекомендаций), единиц.

16. Сводные значения уровня удовлетворенности, сформированные в отношении каждого руководителя МФЦ, рассчитываемые в соответствии с пунктами 12–15 настоящих Методических рекомендаций, отображаются в ИАС МКГУ в личных кабинетах соответствующих МФЦ и УМФЦ, действующих на территории соответствующего субъекта Российской Федерации, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, для их последующего рассмотрения и анализа.

Порядок передачи данных определяет оператор 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.

Формирование показателя эффективности деятельности руководителя осуществляется в автоматическом режиме по истечении 15 дней с момента завершения периода расчета указанного показателя. Сформированный показатель эффективности деятельности руководителя не подлежит изменению.

IV. Мотивация

18. В целях организации системы мотивации руководителей и сотрудников МФЦ, взаимосвязанной с результатами оценки гражданами качества организации предоставления оцениваемых услуг, а также организации работы с отрицательными отзывами рекомендуется использовать как методы материального стимулирования, так и нематериальной мотивации.

Данные методы должны быть направлены на стимулирование сотрудников МФЦ исполнять свои рабочие обязанности добросовестно, на высоком профессиональном уровне посредством признания их заслуг и создания условий для профессиональной самореализации.

18.1. С учетом установленной системы оплаты труда ключевыми методами материального стимулирования сотрудников МФЦ являются:

- ежемесячная надбавка к должностному окладу за особые условия и специальный режим работы;
- премия по результатам работы;
- другие единовременные (разовые) премии.

18.2. Современные кадровые технологии позволяют задействовать следующие основные инструменты нематериальной мотивации сотрудников МФЦ:

- поощрение работников за добросовестный эффективный труд (объявление благодарности, награждение ценным подарком, почетной грамотой, представление к званию лучшего по профессии);
- ходатайство о представлении сотрудников МФЦ к награждению государственными наградами Российской Федерации, поощрению Президентом

Российской Федерации, Правительством Российской Федерации;

- осуществление подготовки работников МФЦ и их дополнительное профессиональное образование.

18.3. В целях мотивации руководителей и сотрудников МФЦ к повышению удовлетворенности граждан качеством предоставленных им оцениваемых услуг, а также к достижению высоких результатов в организации работы с отрицательными отзывами граждан с применением мер материального стимулирования рекомендуется:

а) дополнить разделы должностных инструкций, определяющие критерии оценки эффективности исполнения должностных обязанностей (показатели эффективности и результативности профессиональной (трудовой) деятельности), индивидуальными показателями качества организации предоставления оцениваемых услуг, описанными в пункте 19 настоящих Методических рекомендаций;

б) при необходимости, внести изменения в порядок выплаты премий руководителям и сотрудникам МФЦ в целях обеспечения взаимосвязи размера премирования с достигнутым значением индивидуального показателя качества организации предоставления оцениваемых услуг.

18.4. Для формирования эффективной системы нематериальной мотивации руководителей и сотрудников МФЦ к повышению качества работы с гражданами при организации предоставления оцениваемых услуг рекомендуется:

а) развивать систему поощрений и награждений МФЦ, в том числе посредством учреждения специальных знаков отличия МФЦ для награждения ими сотрудников, непосредственно взаимодействующих с гражданами при организации предоставления оцениваемых услуг, за высокие достижения в профессиональной трудовой деятельности;

б) обеспечить учет пожеланий сотрудников, достигших высоких значений индивидуальных показателей качества организации предоставления оцениваемых услуг, при планировании мероприятий по дополнительному

профессиональному образованию сотрудников;

в) анализировать результаты профессионального развития и должностного роста сотрудников для подготовки плана работы по проведению мероприятий по нематериальной мотивации.

19. Материальное стимулирование руководителей и сотрудников МФЦ осуществляется в соответствии с трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права.

В то же время в целях внедрения системы мотивации руководителей и сотрудников МФЦ исходя из результатов оценки гражданами качества организации предоставления оцениваемых услуг, а также организации работы с отрицательными отзывами рекомендуется использовать индивидуальный показатель качества организации предоставления оцениваемых услуг, рассчитываемый по формуле:

а) для руководителя МФЦ:

$$M_i^1 = (100 \% + R_i - R_{\Gamma_i}) * S_i^1 / S_i^2$$

где:

M_i^1 – индивидуальный показатель качества организации предоставления оцениваемых услуг руководителя i -го МФЦ, процентов;

R_i – показатель эффективности деятельности руководителя i -го МФЦ, достигнутый за 12 месяцев с момента его назначения на должность, отражающий долю граждан, удовлетворенных качеством организации предоставления оцениваемых услуг i -м МФЦ в зависимости от критериев оценки, определенных пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, процентов;

R_{Γ_i} – значение показателя эффективности, установленное в должностной инструкции руководителя i -го МФЦ, процентов;

S_i^1 – сумма всех подготовленных в соответствии с методическими рекомендациями по работе с отзывами ответов на отзывы, подлежащие обязательному ответу, которые поступили за отчетный период с помощью сайта «Ваш контроль» в адрес i -го МФЦ, единиц;

S^2_i – общее число отзывов, подлежащих обязательному ответу, поступивших за отчетный период с помощью сайта «Ваш контроль» в адрес i -го МФЦ, единиц.

В случае если за отчетный период отсутствуют отзывы, подлежащие обязательному ответу, поступившие за отчетный период с помощью сайта «Ваш контроль» в адрес i -го МФЦ, то $S^1_i/S^2_i = 1$;

б) для сотрудника МФЦ, который осуществляет непосредственное взаимодействие с гражданином при предоставлении оцениваемой услуги:

$$M^2_i = 10 + (K^1_i + K^2_i) / K^3_i * 100 \%,$$

где:

M^2_i – индивидуальный показатель качества организации предоставления оцениваемых услуг сотрудника i -го МФЦ, который осуществляет непосредственное взаимодействие с гражданином при предоставлении оцениваемой услуги, процентов;

K^1_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период по критерию «время ожидания в очереди при получении оцениваемой услуги» в адрес i -го МФЦ во взаимосвязи с уникальным идентификатором сотрудника, единиц;

K^2_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период по критерию «вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении оцениваемой услуги» в адрес i -го МФЦ во взаимосвязи с уникальным идентификатором сотрудника, единиц;

K^3_i – количество всех оценок, полученных от граждан за отчетный период по критериям «время ожидания в очереди при получении оцениваемой услуги» и «вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении оцениваемой услуги» в адрес i -го МФЦ во взаимосвязи с уникальным идентификатором сотрудника, единиц;

в) для сотрудника МФЦ, ответственного за подготовку ответов на отзывы, подлежащие обязательному ответу, которые поступили за отчетный период с помощью сайта «Ваш контроль» в адрес i -го МФЦ:

$$M^3_i = S^1_i / S^2_i * 100 \%,$$

где:

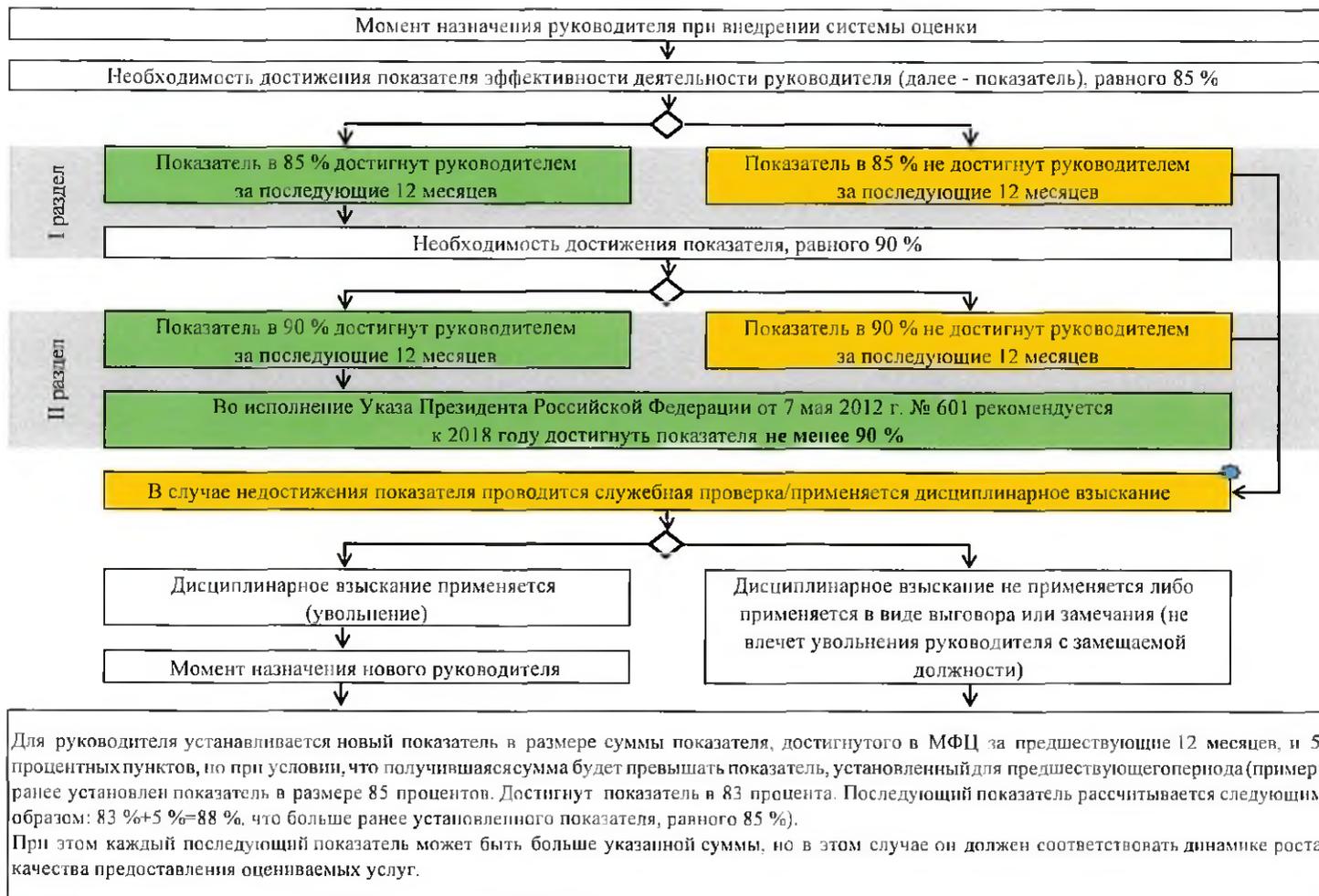
M^3_i – индивидуальный показатель качества организации предоставления оцениваемых услуг сотрудника i -го МФЦ, ответственного за подготовку ответов на отзывы, подлежащие обязательному ответу, которые поступили за отчетный период с помощью сайта «Ваш контроль» в адрес i -го МФЦ, процентов;

S^1_i – сумма всех подготовленных в соответствии с методическими рекомендациями по работе с отзывами ответов на отзывы, подлежащие обязательному ответу, которые поступили за отчетный период с помощью сайта «Ваш контроль» в адрес i -го МФЦ, единиц;

S^2_i – общее число отзывов, подлежащих обязательному ответу, поступивших за отчетный период с помощью сайта «Ваш контроль» в адрес i -го МФЦ, единиц.

Индивидуальные показатели качества организации предоставления оцениваемых услуг для руководителей и сотрудников МФЦ рекомендуется рассчитывать ежеквартально.

Порядок установления показателя эффективности деятельности руководителя



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 в центральном аппарате высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации лицу, ответственному за контроль качества предоставления государственных и муниципальных услуг, совместно с руководителем уполномоченного МФЦ и соответствующим руководителем МФЦ рекомендуется подготовить план, направленный на повышение качества предоставления услуг в конкретном отделении МФЦ.

Служебная проверка проводится, а дисциплинарное взыскание накладывается (только в случае если в результате проведения служебной проверки либо проведения процедур, указанных в пункте 13 Правил, подтвержден факт неисполнения или ненадлежащего исполнения руководителем по его вине возложенных на него служебных обязанностей либо положений должностного регламента (должностной инструкции), повлекший за собой снижение показателя эффективности деятельности руководителя, предусмотренного пунктом 13 Правил) 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 %).

Информация о мониторинге внедрения механизма оценки, предусмотренной постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г.

№ 1284 г., за ___ квартал 201_ г. в отношении руководителей МФЦ _____ (указывается субъект Российской Федерации)
(далее - руководители)

Количество руководителей, которые достигли установленные показатели эффективности их деятельности, определенных с помощью механизма оценки, ед.:

Количество руководителей, в отношении которых выявлены случаи недостижения установленных показателей эффективности их деятельности, определенных с помощью механизма оценки, ед.:

Применение механизма оценки в отношении руководителей за ___ квартал 201_ г.

№ п.п.	Идентификатор, который соответствует данным, внесенным в ИАС МКГУ	Наименование МФЦ	Адрес МФЦ	Дисциплинарные взыскания, которые были применены к руководителям в рамках применения механизма оценки*	Причины не применения дисциплинарного взыскания**
1					
2					
3					
...					

* Необходимо указать один из трех представленных видов дисциплинарных взысканий: замечание, выговор, увольнение по соответствующим основаниям

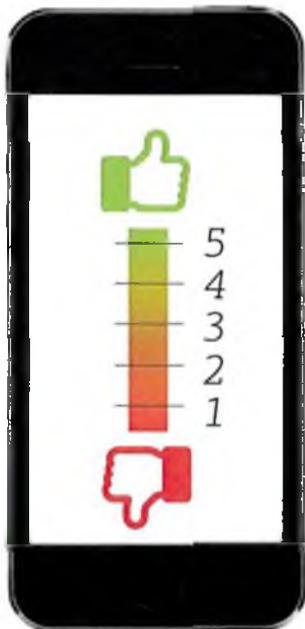
** если в отношении руководителей, выявлены случаи недостижения целевых показателей, но привлечение их к дисциплинарной ответственности не осуществлялось, требуется указать причины не применения дисциплинарного взыскания

Получили госуслугу?

Оцените ее качество
с помощью **СМС**

**ВАШ
КОНТ-
РОЛЬ.**

Это
просто!



- 1 Оставьте свой номер сотруднику, который предоставил госуслугу
- 2 Вам придет СМС с номера **0919***
- 3 Оцените качество госуслуги по 5-балльной шкале, отправив бесплатное СМС на номер **0919***

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

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



vashkontrol.ru

Телефон службы поддержки: (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. Правительство Российской Федерации приняло постановление от 12 декабря 2012г. № 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

Телефон службы поддержки: (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. Правительство Российской Федерации приняло постановление от 12 декабря 2012 г. № 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 Получите госуслугу
- 2 Воспользуйтесь терминальным устройством
- 3 Оцените качество предоставления полученной госуслуги

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



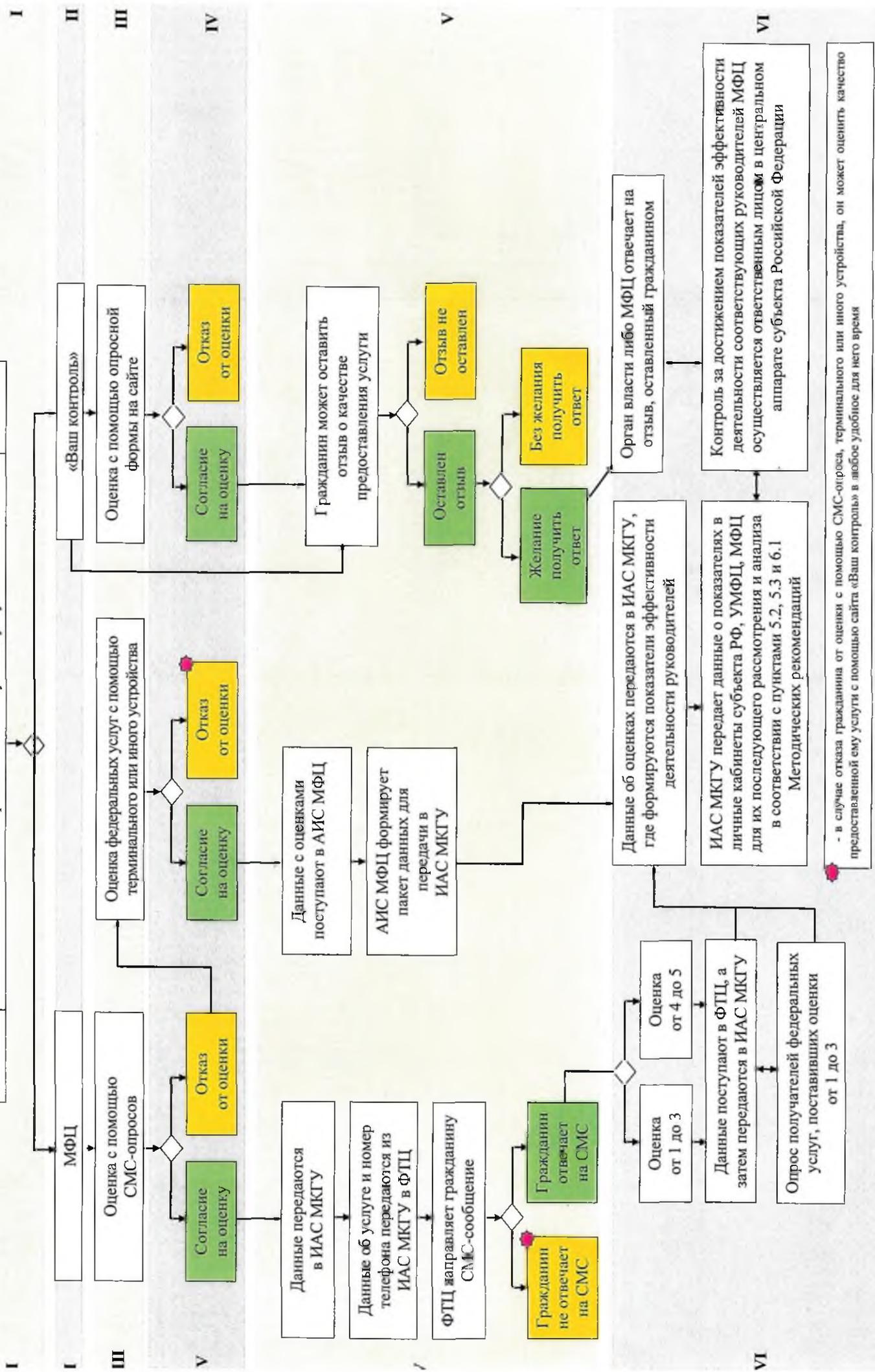
vashkontrol.ru

Телефон службы поддержки: (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. Правительство Российской Федерации приняло постановление от 12 декабря 2012г. № 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.

Оценка гражданским получением услуги



- в случае отказа гражданина от оценки с помощью СМС-опроса, терминального или иного устройства, он может оценить качество предоставленной ему услуги с помощью сайта «Ваш контроль» в любое удобное для него время