



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

П Р И К А З

22 марта 2019 г.

Москва

№

156

Об утверждении методических рекомендаций по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг и о признании утратившим силу приказа Минэкономразвития России от 12 марта 2018 г. № 120

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 территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившим силу приказ Минэкономразвития России от 12 марта 2018 г. № 120 «Об утверждении методических рекомендаций по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений)».

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

Министр



М.С. Орешкин

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

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

Настоящие Методические рекомендации разработаны с целью оказания методической помощи 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) (далее соответственно – оценка, ФОИВ, Фонды) и охватывают процедурные вопросы организации и проведения оценки, а также обработки и мониторинга ее результатов.

I. Общие положения

1. Оценка, а также применение ее результатов в качестве основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей осуществляются в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления 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 – постановление № 1284).

1.1. В целях проведения оценки выявляются мнения граждан о качестве предоставления наиболее массовых и социально значимых государственных услуг ФОИВ и Фондов, которые определены перечнем государственных услуг, в отношении которых проводится оценка гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений), а также руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденным постановлением № 1284 (далее соответственно – Перечень, оцениваемая услуга).

В случае если многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) предоставляются государственные услуги ФОИВ или Фонда, не входящие в Перечень, но оказываемые МФЦ в соответствии с пунктом 1 части 6 статьи 15 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 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 – Федеральный закон № 210-ФЗ), оценка качества их предоставления осуществляется в соответствии с настоящими Методическими рекомендациями за исключением пунктов 9.4 – 9.5.

1.2. Оценка эффективности деятельности соответствующих руководителей проводится гражданами на всех стадиях предоставления оцениваемых услуг.

Оценке подлежат стадии (административные процедуры) предоставления оцениваемых услуг, которые предусмотрены административными регламентами по предоставлению государственных услуг, 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);

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.

- 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.

Отдельной стадией, требующей оценки, не считается взаимодействие граждан с программными комплексами в целях проведения тестирования, анкетирования и т. п., которое выполняется для обеспечения предоставления оцениваемой услуги.

В случае если гражданина уведомляют о приостановлении предоставления оцениваемой услуги путем направления соответствующего уведомления, то в указанном уведомлении необходимо проинформировать гражданина о возможности оценки качества предоставления оцениваемой услуги на специализированном сайте «Ваш контроль» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт «Ваш контроль»).

В случае если в целях предоставления результата оцениваемой услуги, предусмотренного соответствующим административным регламентом, проводятся процедуры, предусмотренные Федеральным законом от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 14, ст. 1652; № 27, ст. 3480;

№ 52, ст. 6961; 2014, № 23, ст. 2925; № 30, ст. 4225; № 48, ст. 6637; № 49, ст. 6925; 2015, № 1, ст. 11, 51, 72; № 10, ст. 1393, 1418; № 14, ст. 2022; № 27, ст. 3979, 4001; № 29, ст. 4342, 4346, 4352, 4353, 4375; 2016, № 1, ст. 10, 89; № 11, ст. 1493; № 15, ст. 2058, 2066; № 23, ст. 3291; № 26, ст. 3872, 3890; № 27, ст. 4199, 4247, 4253, 4254, 4298; 2017, № 1, ст. 15, 30, 41; № 9, ст. 1277; № 14, ст. 1995, 2004; № 18, ст. 2660; № 24, ст. 3475, 3477; № 31, ст. 4747, 4760, 4780, 4816; 2018, № 1, ст. 59, 87, 88, 90; № 18, ст. 2578; № 27, ст. 3957; № 31, ст. 4861; № 32, ст. 5104; № 45, ст. 6848; № 53, ст. 8428, 8438, 8444), по согласованию с органом государственной власти, осуществляющим разъяснения по вопросам применения 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), оценке могут подлежать стадии предоставления оцениваемой услуги, предшествующие стадии предоставления результата.

В случае если предоставление оцениваемых услуг согласно действующим нормативным правовым актам на момент проведения опроса осуществляется в электронной форме, то оценке могут подлежать все стадии, указанные в настоящем пункте.

2. В соответствии с пунктом 3 Правил 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 случае если предоставление оцениваемых услуг согласно действующим нормативным правовым актам на момент проведения опроса осуществляется в электронной форме, то при оценке используются следующие критерии:

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

- время ожидания ответа на подачу заявления и время предоставления оцениваемой услуги;

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

Указанные в настоящем пункте критерии для оценки оцениваемых услуг, предоставление которых осуществляется в электронной форме, используются совместно с основными критериями только при проведении опроса с использованием опросной формы федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ), а также сайта «Ваш контроль».

В иных случаях используются только критерии, определенные пунктом 3 Правил.

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:

- устройств подвижной радиотелефонной связи;
- терминальных и иных устройств, расположенных в территориальных органах федеральных органов исполнительной власти (при наличии технических возможностей), территориальных органах государственных внебюджетных фондов (при наличии технических возможностей), а также в МФЦ (далее – терминальные и иные устройства);
- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»)².

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

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

² Оценки, полученные с помощью ЕПГУ в соответствии с пунктом 9.5 настоящих Методических рекомендаций, учитываются при формировании показателей эффективности деятельности руководителей только в случае, если они были предоставлены территориальными органами ФОИВ (структурными подразделениями), территориальными отделениями Фондов (их региональными отделениями). Оценки, полученные с помощью опросного модуля ИАС МКГУ, размещенного на сайте «Ваш контроль», учитываются при формировании показателей эффективности деятельности руководителей в соответствии пунктом 9.3 настоящих Методических рекомендаций.

³ В целях проведения комплексных мероприятий, направленных на улучшение качества предоставления оцениваемых услуг, высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации и уполномоченным МФЦ также рекомендуется создать (зарегистрировать) личные кабинеты в ИАС МКГУ, позволяющие осуществлять в рамках их компетенции мониторинг и анализ полученных от граждан мнений о качестве предоставления оцениваемых услуг. При этом перечень данных, передаваемый ИАС МКГУ в соответствующие личные кабинеты, определяется в соответствии с пунктом 19 настоящих Методических рекомендаций.

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 федеральному государственному гражданскому служащему, уполномоченному ФОИВ/сотруднику, уполномоченному Фондом:

а) формировать аналитическую информацию о текущих показателях эффективности и результативности профессиональной служебной деятельности руководителей, ответственных за предоставление соответствующих оцениваемых услуг, установленных в должностных регламентах (должностных инструкциях) руководителей (далее – показатель эффективности деятельности руководителя), достигнутых за любой период времени;

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

в) формировать сводные значения уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления оцениваемых услуг, отражающие показатели эффективности деятельности руководителей за расчетные периоды (далее – сводные значения уровня удовлетворенности), рассчитываемые в соответствии с пунктами 12–16 настоящих Методических рекомендаций, а также подготавливать дополнительные материалы, предусмотренные подпунктом «г» пункта 6.1 настоящих Методических рекомендаций;

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

д) осуществлять координацию работы территориальных органов (структурных подразделений/региональных отделений) с отзывами граждан, размещенными на сайте «Ваш контроль», в порядке, определенном пунктом 9.3 настоящих Методических рекомендаций.

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

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

а) по мониторингу достижения руководителями территориальных органов ФОИВ (их структурных подразделений) или руководителями территориальных органов Фондов (их региональных отделений) показателей эффективности деятельности руководителей с помощью личных кабинетов в ИАС МКГУ;

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

в) по ежеквартальному формированию и анализу сводных значений уровня удовлетворенности⁴, содержащих информацию о выявленных случаях, когда значения показателей эффективности деятельности руководителей территориальных органов ФОИВ (его структурных подразделений), территориальных органов Фонда (его региональных отделений) сформировано впервые и составляет менее 85 % (в отношении соответствующей должности, а не конкретного руководителя), а также в случае, когда каждый последующий показатель эффективности деятельности руководителя не превышает значения

⁴ 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.

аналогичного показателя, достигнутого за предшествующие 12 месяцев (в отношении соответствующей должности, а не конкретного руководителя), более чем на 5 процентных пунктов, в соответствии с приложением № 1 к настоящим Методическим рекомендациям.

При этом результаты оценки гражданами эффективности деятельности руководителей, сформированные на основании анализа мнений граждан о качестве предоставления оцениваемых услуг в МФЦ, рекомендуется учитывать при формировании сводных значений уровня удовлетворенности с учетом разграничения ответственности между территориальными органами ФОИВ (их структурными подразделениями), территориальными органами Фондов (их региональными отделениями) и МФЦ в соответствии с разделом III «Обработка результатов оценки» настоящих Методических рекомендаций.

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

г) по подготовке на основании проанализированных сводных значений уровня удовлетворенности ежеквартальных отчетов руководству ФОИВ и Фонда о достижении (недостижении) руководителями территориальных органов ФОИВ (их структурных подразделений), территориальных органов Фонда (их региональных отделений) за 12 месяцев замещения своих должностей установленных показателей эффективности их деятельности,

а в случае недостижения показателей эффективности деятельности руководителей – дополнительных материалов, содержащих информацию об анализе уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления оцениваемых услуг в зависимости от критериев оценки, определенных пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, предложений по улучшению качества предоставления оцениваемых услуг, сформированных по результатам указанного анализа, а также предложений по осуществлению действий или проведению процедур, предусматривающих привлечение соответствующих руководителей к ответственности в порядке, определенном пунктом 13 Правил (рекомендуемая форма дополнительных материалов представлена в приложении № 2)⁵;

д) по обеспечению информирования граждан о возможности оценки качества предоставления оцениваемых услуг, в том числе размещения в местах оказания 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), а также контролю за организацией такого информирования в территориальных органах ФОИВ (его структурных подразделениях), Фонда (его региональных отделениях);

е) по подготовке проектов изменений, вносимых в административные регламенты предоставления государственных услуг и направленных на определение порядка информирования граждан о сборе их мнений о качестве предоставленных оцениваемых услуг (на всех стадиях предоставления оцениваемой услуги, определенных соответствующим административным регламентом), а также информирования граждан об оценке

⁵ В случае если ФОИВ или Фонд оказывает несколько подлежащих оценке оцениваемых услуг формирование дополнительных материалов рекомендуется осуществлять в отношении оцениваемой услуги по отдельности, что обусловлено необходимостью отражения в указанных материалах конкретных предложений, направленных на улучшение качества предоставления оцениваемых услуг. При этом после формирования дополнительных материалов по каждой оцениваемой услуге также рекомендуется подготавливать обобщенный анализ на основании всех оцениваемых услуг.

до момента предоставления гражданину результата оцениваемой услуги (размещение информационных материалов в местах предоставления государственных услуг).

6.2. ФОИВ и Фондам рекомендуется внести в административные регламенты предоставления государственных услуг следующие изменения:

а) подраздел «Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов» раздела «Стандарт предоставления государственной услуги» рекомендуется дополнить следующим положением:

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

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

«При предоставлении гражданину государственной услуги по *(указывается наименование государственной услуги⁶)* на любой стадии федеральный государственный гражданский служащий/сотрудник *(указывается федеральный орган исполнительной власти/ орган государственного внебюджетного фонда) (сотрудник МФЦ)⁷* обязательно информирует его о сборе мнений граждан о качестве предоставленной государственной услуги и предлагает ему предоставить абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи для участия в оценке качества предоставления государственной услуги (или оценить предоставленную ему государственную услугу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»). В случае отказа гражданина от оценки качества предоставления государственной услуги с использованием средств подвижной радиотелефонной связи федеральный государственный гражданский служащий/сотрудник *(указывается федеральный орган исполнительной власти/орган государственного внебюджетного фонда) (сотрудник МФЦ)* предлагает использовать для участия в указанной оценке терминальное или иное устройство, расположенное непосредственно в месте предоставления результата государственной услуги (при наличии технических возможностей).

В случае согласия гражданина на участие в оценке качества предоставления государственной услуги с помощью устройства подвижной радиотелефонной связи абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи, предоставленный гражданином, совместно с данными, необходимыми для выявления его мнения о качестве предоставления государственных услуг, передается *(указывается ведомственная информационная система)⁸*

⁶ В каждом отдельно взятом административном регламенте, регулирующем предоставление конкретной государственной услуги, необходимо указать результаты ее предоставления, среди которых, например, может быть принятие уполномоченным сотрудником решений о выдаче или об отказе в выдаче соответствующих разрешений, регистрации граждан по месту пребывания и т. п.

⁷ Указывается наименование ФОИВ или Фонда. Если государственная услуга также предоставляется в МФЦ, то в скобках указывается ссылка на МФЦ, в ином случае данная ссылка исключается.

⁸ Указывается наименование ведомственной информационной системы ФОИВ или Фонда.

(автоматизированной информационной системой МФЦ) в автоматизированную информационную систему «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг».

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

«Достижение (указывается должность и структурное подразделение)⁹ за расчетный период с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.¹⁰ показателя эффективности деятельности, сформированного по результатам анализа мнений граждан о качестве предоставления государственных услуг, не менее (____ процентов)¹¹, от общего числа оцененных государственных услуг, оказанных гражданам указанным структурным подразделением, где он замещает должность руководителя, в порядке, установленном Правилами оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления 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

⁹ Указывается должность соответствующего руководителя (начальник отделения, директор департамента и т. п.), его структурное подразделение (территориальный орган, региональное отделение), а также наименование ФОИВ (Фонда), на который распространяется система оценки.

¹⁰ За расчетный период принимается 12 месяцев с момента назначения руководителя. При этом расчетный период для каждого руководителя устанавливается ежегодно.

¹¹ Значение показателя устанавливается каждые 12 месяцев замещающим руководителем своей должности в соответствии с пунктом 13 Правил и подпунктом «в» пункта 6.1 настоящих Методических рекомендаций.

принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284.».

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

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

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

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. Федеральный государственный гражданский служащий ФОИВ (сотрудник Фонда или 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 оценивается каждая стадия предоставления оцениваемой услуги, а также то, что участие в оценке является для гражданина бесплатным.

После короткого описания процедуры оценки гражданину предлагается 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 предварительного 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. ФОИВ, Фонд и МФЦ обеспечивают 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), которые соответствуют данным, внесенным в федеральную государственную информационную систему «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (ФРГУ)¹²;

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

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

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

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

- уникальный идентификатор факта оказания оцениваемой 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);

¹² В отношении оцениваемых услуг, предоставленных через МФЦ, информационная система МФЦ обеспечивает передачу наименования территориального органа ФОИВ (его структурного подразделения) или территориального органа Фонда (его регионального отделения), а также коды ОКАТО/ОКТМО.

- 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.

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).

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 оцениваемой услуги считается дата обращения гражданина в ФОИВ, Фонд или МФЦ в рамках предоставления оцениваемой услуги (стадии предоставления).

Код	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) по инициативе ФОИВ и Фондов, осуществляющих исполнительно-распорядительные полномочия в соответствии с законодательством Российской Федерации, с учетом пункта 7.2 настоящих Методических рекомендаций.

7.5. Гражданин оценивает качество 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 – полученная оценка) в ИАС МКГУ в течение 15 дней со дня оказания оцениваемой услуги на любой стадии ее предоставления. По истечении указанного периода оценки 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) ИАС МКГУ формирует в автоматическом режиме случайную выборку из полученных отрицательных оценок для проведения телефонного опроса.

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

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

Сведения, необходимые для проведения телефонного опроса (абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи получателя оцениваемой услуги; наименование территориального органа ФОИВ (его структурного подразделения) или территориального органа Фонда (его регионального отделения); наименование оцениваемой услуги; Уникальный идентификатор взаимодействия; признак, который позволяет определить, была ли услуга (стадия услуги) оказана в электронной форме; признак, который позволит определить, была ли услуга оказана в МФЦ; дату взаимодействия с гражданином при предоставлении оцениваемой услуги) (далее – Сведения) передаются в Федеральный телефонный центр ИАС МКГУ в автоматическом режиме по запросу Федерального телефонного центра.

Оценки граждан, полученные по результатам телефонного опроса, передаются 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. Если гражданин изъявил желание участвовать в оценке качества предоставления оцениваемой услуги и оставил сведения, необходимые для проведения телефонного опроса, но не ответил на СМС-сообщение, то он может быть опрошен сотрудником Федерального телефонного центра в соответствии с пунктом 7.9 настоящих Методических рекомендаций.

7.9. Сотруднику Федерального телефонного центра в течение 2 рабочих дней после получения Сведений рекомендуется связываться с получателем оцениваемой услуги, включенным в случайную выборку для телефонного опроса, посредством телефонной связи и проводить телефонный опрос по критериям, предусмотренным в пункте 2 настоящих Методических рекомендаций.

Звонки получателям оцениваемых услуг, включенным в случайную выборку для телефонного опроса, осуществляются только по рабочим дням с 10:00 до 19:00 по местному времени в соответствии с часовой зоной, установленной на территории субъекта Российской Федерации, в котором были предоставлены оцениваемые услуги.

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

Телефонный опрос рекомендуется проводить с использованием рекомендуемого образца интервью, приведенного в приложении № 4 к настоящим Методическим рекомендациям.

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

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

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

Федеральный телефонный центр обеспечивает передачу в ИАС МКГУ сведений об оценках граждан, полученных в соответствии с пунктом 7.9 настоящих Методических рекомендаций, 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. Первичная интегральная оценка, полученная ранее с помощью ответного СМС-сообщения, сохраняется в ИАС МКГУ и наряду с оценками, полученными в результате телефонного опроса, проведенного Федеральным телефонным центром и учитывается при формировании сводных значений уровня удовлетворенности.

7.11. Оператору ИАС МКГУ совместно с оператором Федерального телефонного центра рекомендуется установить требования к регламентам и форматам предоставления и передачи данных в соответствии с пунктами 7.3, 7.6, 7.8-7.10 настоящих Методических рекомендаций.

7.12. Оператору Федерального телефонного центра предоставляется доступ к информации об оценке гражданами качества оцениваемых услуг,

содержащейся в ИАС МКГУ, только в части случайной выборки, определенной пунктом 7.8 настоящих Методических рекомендаций.

7.13. ФОИВ и Фондам, оцениваемые услуги которых содержатся в перечнях, указанных в пункте 1 настоящих Методических рекомендаций, рекомендуется разместить на своих официальных сайтах, а также официальных сайтах своих территориальных органов в сети «Интернет» информацию для получателей 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, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

В связи с применением Федеральным телефонным центром сбора мнений граждан о качестве оцениваемых услуг мобильной связи в целях проведения оценки гражданами качества предоставления оцениваемых 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 оцениваемых 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 оцениваемой 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 федеральными органами 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 местах предоставления оцениваемых услуг.

8.1. Федеральный государственный гражданский служащий ФОИВ (сотрудник Фонда) на стадии подачи заявления (документов) либо на иной

стадии (административной процедуре) предлагает гражданину воспользоваться терминальным или иным устройством и оценить качество оцениваемой услуги по всем критериям, определенным в пункте 2 настоящих Методических рекомендаций, по 5-балльной шкале только в том случае, если гражданин отказался от участия в оценке с помощью устройства подвижной радиотелефонной связи, предусмотренной пунктом 7.2 настоящих Методических рекомендаций.

8.2. ФОИВ, Фонд или МФЦ с помощью информационной системы, задействованной в процедуре предоставления оцениваемых услуг (интегрированной в терминальное или иное устройство), обеспечивает 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), которые соответствуют данным, внесенным в федеральную государственную информационную систему «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (ФРГУ)^[1];

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

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

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

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

- уникальный идентификатор факта оказания оцениваемой услуги в информационной системе территориального органа ФОИВ (его структурного

^[1] В отношении оцениваемых услуг, предоставленных через МФЦ, информационная система МФЦ обеспечивает передачу наименования территориального органа ФОИВ (его структурного подразделения) или территориального органа Фонда (его регионального отделения), а также коды ОКАТО/ОКТМО.

подразделения), территориального органа Фонда (его регионального отделения), 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;

- перечень кодов оцененных критериев и кодов оценок к ним.

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).

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 оцениваемой услуги считается дата обращения гражданина в ФОИВ, Фонд или МФЦ в рамках предоставления оцениваемой услуги (стадии предоставления).

В случае если Идентификатор стадии оцениваемой услуги не передан

в составе остальных сведений, стадия оказания услуги будет автоматически определена «по умолчанию».

ФОИВ, Фонд и МФЦ с использованием своей информационной системы обеспечивают предоставление результатов оценки, полученные с помощью терминальных или иных устройств, в ИАС МКГУ в течение двух рабочих дней со дня предоставления оцениваемой 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 ФОИВ, Фондам и МФЦ рекомендуется с помощью своих информационных систем обеспечить передачу в ИАС МКГУ только тех данных, которые были получены в соответствии с пунктом 7.3 настоящих Методических рекомендаций, для последующего выявления мнения граждан посредством Федерального телефонного центра.

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

9.1. Выявление мнения гражданина о качестве предоставления оцениваемой услуги с использованием сети «Интернет» осуществляется после его идентификации посредством федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» с помощью:

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

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

9.2. Сайт «Ваш контроль» и опросный модуль сайта «Ваш контроль» обеспечивают возможность оценки гражданином качества предоставления оцениваемой услуги по каждому критерию, определенному 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 в соответствии с критериями, определенными в пункте 2 настоящих Методических рекомендаций.

ФОИВ и Фондам 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 государственных и муниципальных услуг, размещенными в электронном виде на специализированном сайте («Ваш контроль») в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – методика по работе отзывами), утвержденными в соответствии с подпунктом «в» пункта 4 постановления № 1284.

9.4. При предоставлении услуг в электронной форме оцениваются все стадии предоставления оцениваемых услуг (подача заявления, получение информации о ходе предоставления оцениваемых услуг, получение результата их предоставления, включая отказ и приостановку).

При направлении гражданином запроса в электронной форме, поданного с использованием сети «Интернет», сведения по которому предоставляются гражданину в режиме реального времени (времени затраченного на машинную обработку обращения заявителя), учет оценки производится по финальной стадии предоставления оцениваемой услуги.

9.5. Оценки, полученные с помощью опросной формы ЕПГУ, в автоматическом режиме передаются в ИАС МКГУ и учитываются при формировании сводных значений уровня удовлетворенности только в случае, если они были предоставлены территориальными органами ФОИВ (структурными подразделениями), территориальными отделениями Фондов (их региональными отделениями).

В случае если предоставление оцениваемых услуг осуществлялось в электронной форме непосредственно ФОИВ или Фондом, то оценки, полученные с помощью опросной формы ЕПГУ, учитываются при формировании среднего показателя эффективности деятельности ФОИВ или Фонда, который рассчитывается в соответствии с пунктом 17 настоящих Методических рекомендаций.

Оценки, полученные с помощью опросной формы ЕПГУ, могут быть рекомендованы для оценки работы специализированных подразделений, ответственных за обеспечение предоставления государственных услуг в электронной форме в соответствии с критериями, определенными в пункте 2 настоящих Методических рекомендаций.

10. Карта процессов, отражающая процедуру оценки гражданином качества предоставления оцениваемой услуги, содержится в приложении № 5 к настоящим Методическим рекомендациям.

III. Обработка результатов оценки

11. В соответствии с пунктом 11 Правил на основе поступивших в ИАС МКГУ оценок граждан о качестве предоставления оцениваемых услуг

указанная информационная система в автоматическом режиме ежеквартально формирует сводные значения уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления оцениваемых услуг (далее – уровень удовлетворенности граждан), которые отражают достижение (недостижение) каждым руководителем территориального органа ФОИВ (его структурного подразделения) и каждым руководителем территориального органа Фонда (его регионального отделения) показателей эффективности их 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 территориального органа ФОИВ (его структурного подразделения) и каждого руководителя территориального органа Фонда (его регионального отделения), 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 территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения), достигнутый за 12 месяцев замещения им своей должности, отражающий долю граждан, удовлетворенных качеством предоставления оцениваемых услуг i -м территориальным органом (структурным подразделением/региональным отделением) 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 территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по критерию «время

предоставления оцениваемой услуги» с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи (в том числе оценки, полученные из МФЦ), единиц;

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

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

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

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

K^6_i – количество положительных интегральных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального

отделения) с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи в соответствии с пунктом 7.10 настоящих Методических рекомендаций, единиц;

K^7_i – количество положительных и отрицательных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по всем критериям оценки, определенным пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи (за исключением случаев, указанных в настоящем пункте), единиц;

K^8_i – количество положительных и отрицательных интегральных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи в соответствии с пунктом 7.10 настоящих Методических рекомендаций (за исключением случаев, указанных в настоящем пункте), единиц.

13. В случае если гражданин оценивает качество предоставления оцениваемой услуги с помощью терминальных и иных устройств, значение уровня удовлетворенности граждан, отражающее показатель эффективности деятельности каждого руководителя территориального органа ФОИВ (его структурного подразделения) и каждого руководителя территориального органа Фонда (его регионального отделения), рассчитывается в автоматическом режиме по следующей формуле:

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

где:

R^2_i – показатель эффективности деятельности руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального

отделения), достигнутый за 12 месяцев замещения им своей должности, отражающий долю граждан, удовлетворенных качеством предоставления оцениваемых услуг i -м территориальным органом (структурным подразделением/региональным отделением) 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 территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по критерию «время предоставления оцениваемой услуги» с помощью терминальных и иных устройств (в том числе оценки, полученные из МФЦ), единиц;

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

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

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

N^5_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по критерию «доступность информации о порядке предоставления оцениваемой услуги» с помощью терминальных и иных устройств (в том числе оценки, полученные из МФЦ), единиц;

N^6_i – количество положительных и отрицательных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по всем критериям оценки, определенным пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, с помощью терминальных и иных устройств (за исключением случаев, указанных в настоящем пункте), единиц.

14. В случае если гражданин оценивает качество предоставления оцениваемой услуги с помощью опросного модуля ИАС МКГУ, размещенного на сайте «Ваш контроль», а также на самом сайте «Ваш контроль», значение уровня удовлетворенности граждан, отражающее показатель эффективности деятельности каждого руководителя территориального органа ФОИВ (его структурного подразделения) и каждого руководителя территориального органа Фонда (его регионального отделения), рассчитывается в автоматическом режиме по следующей формуле:

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

где:

R^3_i – показатель эффективности деятельности руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения), достигнутый за 12 месяцев замещения им своей должности, отражающий долю граждан, удовлетворенных качеством предоставления оцениваемых услуг i -м территориальным органом (структурным подразделением/региональным отделением) 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 при оценке стадий предоставления оцениваемых услуг за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по критерию «время предоставления оцениваемой услуги» с помощью сайта «Ваш контроль» (включая оценки, полученные из МФЦ), единиц;

F^2_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по критерию «время ожидания в очереди при получении оцениваемой услуги» с помощью сайта «Ваш контроль» (за исключением оценок, полученных из МФЦ), единиц;

F^3_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по критерию «вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении оцениваемой услуги» с помощью сайта «Ваш контроль» (за исключением оценок, полученных из МФЦ), единиц;

F^4_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по критерию «комфортность условий в помещении, в котором предоставлена оцениваемая услуга» с помощью сайта «Ваш контроль» (за исключением оценок, полученных из МФЦ), единиц;

F^5_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по критерию «доступность информации о порядке предоставления оцениваемой услуги»

с помощью сайта «Ваш контроль» (включая оценки, полученные из МФЦ), единиц;

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

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

F^8_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по критерию «удобство процедур предоставления оцениваемой услуги, включая процедуры записи на прием, подачи заявления, оплаты обязательных платежей, информирования заявителя о ходе предоставления оцениваемой услуги, получения результата предоставления оцениваемой услуги» с помощью сайта «Ваш контроль», единиц;

F^9_i – количество положительных и отрицательных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по всем критериям оценки, определенным пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, с помощью сайта «Ваш контроль», единиц.

Порядок работы с отзывами граждан, размещенными с помощью опросного модуля сайта «Ваш контроль» на официальных сайтах ФОИВ и Фондов и на специализированном сайте «Ваш контроль», а также сроки

подготовки соответствующих ответов определены методикой по работе с отзывами.

15. В случае если территориальный орган ФОИВ (его структурное подразделение) или территориальный орган Фонда (его региональное отделение) участвует в предоставлении оцениваемых услуг в электронной форме на основании данных, полученных с помощью опросной формы ЕПГУ, значение уровня удовлетворенности граждан, отражающее показатель эффективности деятельности каждого руководителя территориального органа ФОИВ (его структурного подразделения) и каждого руководителя территориального органа Фонда (его регионального отделения), рассчитывается в автоматическом режиме по следующей формуле:

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

где:

R^4_i – показатель эффективности деятельности руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения), достигнутый за 12 месяцев замещения им своей должности, отражающий долю граждан, удовлетворенных качеством предоставления оцениваемых услуг i -м территориальным органом (структурным подразделением/региональным отделением) в зависимости от критериев оценки, определенных пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, рассчитанный на основе оценок, поступивших с помощью опросной формы ЕПГУ, процентов;

E^1_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по критерию «доступность электронных форм документов, необходимых для предоставления оцениваемой услуги, доступность инструментов совершения

в электронном виде платежей, необходимых для получения оцениваемой услуги» с помощью опросной формы ЕПГУ, единиц;

E^2_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по критерию «время ожидания ответа на подачу заявления, время предоставления оцениваемой услуги» с помощью опросной формы ЕПГУ, единиц;

E^3_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по критерию «удобство процедур предоставления оцениваемой услуги, включая процедуры записи на прием, подачи заявления, оплаты обязательных платежей, информирования заявителя о ходе предоставления оцениваемой услуги, получения результата предоставления оцениваемой услуги» с помощью опросной формы ЕПГУ, единиц;

E^4_i – количество положительных и отрицательных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по всем критериям оценки, определенным пунктами 2 настоящих Методических рекомендаций, с помощью опросной формы ЕПГУ, единиц.

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

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

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

где:

R_i – показатель эффективности деятельности руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения), достигнутый за 12 месяцев замещения им своей должности, отражающий долю граждан, удовлетворенных качеством предоставления оцениваемых услуг i -м территориальным органом (структурным подразделением/региональным отделением) в зависимости от критериев оценки, определенных настоящими Методическими рекомендациями, рассчитанный на основе оценок, поступивших с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи, терминальных и иных устройств, сайта «Ваш контроль», опросной формы ЕПГУ (в случае предоставления оцениваемых услуг в электронной форме), процентов;

K_i^j – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по всем критериям оценки, определенным пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи (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 территориального органа (структурного подразделения/регионального

отделения) по всем критериям оценки, определенным пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи (сумма данных K^7_i и K^8_i , определенных пунктом 12 настоящих Методических рекомендаций), единиц;

N^l_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по всем критериям оценки, определенным пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, с помощью терминальных и иных устройств (сумма данных N^1_i , N^2_i , N^3_i , N^4_i 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 территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по всем критериям оценки, определенным пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, с помощью терминальных и иных устройств (данные N^6_i , определенные пунктом 13 настоящих Методических рекомендаций), единиц;

F^l_i – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по всем критериям оценки, определенным пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, с помощью сайта «Ваш контроль» (сумма данных F^1_i , F^2_i , F^3_i , F^4_i , F^5_i , F^6_i , F^7_i и F^8_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 территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по всем критериям оценки, определенным пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, с помощью сайта «Ваш контроль» (данные F^9_i , определенные пунктом 14 настоящих Методических рекомендаций), единиц;

E_i^j – количество положительных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по всем критериям оценки, определенным пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, с помощью опросной формы ЕПГУ (сумма данных E_i^1, E_i^2, E_i^3 , определенных пунктом 15 настоящих Методических рекомендаций), единиц;

E_i^m – количество положительных и отрицательных оценок, полученных от граждан за отчетный период в отношении руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) по всем критериям оценки, определенным пунктом 2 настоящих Методических рекомендаций, с помощью опросной формы ЕПГУ (данные E_i^4 , определенные пунктом 15 настоящих Методических рекомендаций), единиц.

17. Средний показатель эффективности деятельности ФОИВ или Фонда рассчитывается как отношение суммы всех значений уровня удовлетворенности граждан, сформированных по каждому территориальному органу ФОИВ (его структурному подразделению) или территориальному органу Фонда (его региональному отделению) от их общего числа, и рассчитывается по следующей формуле:

$$R_f = \frac{Q^n}{G_n},$$

где:

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

Q^n – сумма всех сводных значений уровня удовлетворенности, сформированных по каждому территориальному органу ФОИВ (его структурному подразделению) или территориальному органу Фонда (его региональному отделению), процентов.

G_n – количество территориальных органов ФОИВ (их структурных подразделений) или территориальных органов Фондов (их региональных отделений), единиц.

Средний показатель эффективности деятельности ФОИВ и Фонда рекомендуется включать в ежеквартальные отчеты руководству ФОИВ или Фонда, предусмотренные подпунктом «г» пункта 6.1 настоящих Методических рекомендаций.

Данный показатель носит информационный характер.

18. В случае если в ФОИВ или Фонде руководители территориальных органов ответственны за качество предоставления оцениваемых услуг в подчиненных им структурных подразделениях (региональных отделениях), то сводное значение уровня удовлетворенности в отношении указанных руководителей формируется с учетом всех оценок, полученных в отношении территориального органа и подчиненных ему структурных подразделений (региональных отделений) в соответствии с пунктами 12–16 настоящих Методических рекомендаций.

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

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

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

б) в уполномоченных МФЦ, расположенных в субъектах Российской Федерации (в части сводных значений уровня удовлетворенности, сформированных на основании данных, поступивших в ИАС МКГУ в соответствии с пунктами 7–9 настоящих Методических рекомендаций (в части сайта «Ваш контроль» и опросного модуля сайта «Ваш контроль»), в отношении уполномоченного МФЦ, а также координируемых им МФЦ, находящихся на территории соответствующего субъекта Российской Федерации);

в) в органах субъектов РФ (в части сводных значений уровня удовлетворенности, сформированных на основании данных, поступивших в ИАС МКГУ в соответствии с пунктами 7–9 настоящих Методических рекомендаций (в части сайта «Ваш контроль» и опросного модуля сайта «Ваш контроль»), в отношении территориальных органов ФОИВ (их структурных подразделений), территориальных органов Фондов (их региональных отделений) и МФЦ, действующих на территории соответствующего субъекта Российской Федерации.

Порядок передачи данных определяет оператор ИАС МКГУ.

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

контроль» в соответствии с пунктом 14 настоящих Методических рекомендаций.

21. 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

22. В целях организации системы мотивации руководителей и иных федеральных государственных гражданских служащих (далее – гражданские служащие) территориальных органов ФОИВ (их структурных подразделений), руководителей и сотрудников территориальных органов Фондов (их региональных отделений), взаимосвязанной с результатами оценки гражданами качества предоставления оцениваемых услуг, а также результатами работы с отзывами граждан, рекомендуется использовать как методы материального стимулирования, так и нематериальной мотивации.

22.1. В соответствии с законодательством Российской Федерации в области государственной гражданской службы ключевыми методами материального стимулирования гражданских служащих являются:

а) премирование гражданских служащих за выполнение особо важных и сложных заданий;

б) увеличение ранее установленного размера ежемесячной надбавки к должностному окладу за особые условия государственной гражданской службы (далее – гражданская служба);

в) выплата гражданскому служащему единовременного поощрения в связи

с награждением или поощрением за безупречную и эффективную гражданскую службу.

22.2. Положения статьи 55 Федерального закона от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 31, ст. 3215; 2006, № 6, ст. 636; 2007, № 10, ст. 1151; № 16, ст. 1828; № 49, ст. 6070; 2008, ст. 13, ст. 1186; № 30, ст. 3616; № 52, ст. 6235; 2009, № 29, ст. 3597, 3624; № 48, ст. 5719; № 51, ст. 6159; 2010, № 5, ст. 459; № 7, ст. 704; № 49, ст. 6413; 2011, № 1, ст. 31; № 27, ст. 3866; № 29, ст. 4295; № 48, ст. 6730; № 50, ст. 7337; 2012, № 50, ст. 6954; № 53, ст. 7620, 7652; 2013, № 14, ст. 1665; № 19, ст. 2326, 2329; № 23, ст. 2874; № 27, ст. 3441, 3462, 3477; № 43, ст. 5454; № 48, ст. 6165; № 52, ст. 6961; 2014, № 14, ст. 1545; № 52, ст. 7542; 2015, № 1, ст. 62, 63; № 24, ст. 3374; № 29, ст. 4388; № 41, ст. 5639; 2016, № 1, ст. 1, 38; № 22, ст. 3091; № 23, ст. 3300; № 27, ст. 4157, 4209; 2017, № 1, ст. 46; № 15, ст. 2139; № 27, ст. 3929, 3930; № 31, ст. 4741, 4766, 4824; 2018, № 1, ст. 7; № 32, ст. 5100, 5130; № 45, ст. 6837; № 51, ст. 7858) о поощрении и награждении за безупречную и эффективную государственную гражданскую службу, а также статьи 60 указанного Федерального закона о применении современных кадровых технологий позволяют задействовать следующие основные инструменты нематериальной мотивации гражданских служащих:

а) представление гражданского служащего к награждению государственными наградами Российской Федерации, поощрению Президентом Российской Федерации, Правительством Российской Федерации;

б) объявление гражданскому служащему благодарности, награждение почетной грамотой государственного органа, применение иных видов поощрения и награждения государственного органа;

в) направление гражданского служащего для участия в мероприятиях по профессиональному развитию, способствующих получению знаний и умений, а также развитию профессиональных и личностных качеств, в том числе необходимых для должностного роста гражданских служащих;

г) обеспечение включения гражданских служащих в кадровый резерв для замещения вакантной должности гражданской службы в порядке должностного роста;

д) предоставление гражданскому служащему возможностей для внедрения инициатив по улучшению качества работы государственного органа.

22.3. С учетом установленной системы оплаты труда сотрудников Фондов, включающей в себя ежемесячную надбавку к должностному окладу за особые условия и специальный режим работы, премии по результатам работы, другие единовременные (разовые) премии, а также предусмотренное нормативными правовыми актами Российской Федерации право Фондов поощрять работников за добросовестный эффективный труд (объявление благодарности, награждение ценным подарком, почетной грамотой, представление к званию лучшего по профессии), ходатайствовать о представлении работников Фонда (территориальных органов (региональных отделений) Фонда) к награждению государственными наградами Российской Федерации, поощрению Президентом Российской Федерации, Правительством Российской Федерации, осуществлять подготовку работников Фонда и их дополнительное профессиональное образование, описанные в пунктах 22.1–22.2 настоящих Методических рекомендаций методы материального стимулирования и нематериальной мотивации с учетом особенностей применимы и к руководителям и сотрудникам территориальных органов Фондов (их региональных отделений).

22.4. В целях мотивации руководителей и гражданских служащих территориальных органов ФОИВ (их структурных подразделений), руководителей и сотрудников территориальных органов Фондов (их региональных отделений) 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 регламентов (должностных инструкций), определяющие критерии оценки эффективности исполнения должностных обязанностей (показатели эффективности и результативности профессиональной служебной (трудовой) деятельности), индивидуальными

показателями качества предоставления оцениваемых услуг, описанными в пункте 23 настоящих Методических рекомендаций;

б) при необходимости внести изменения в документы, утверждающие порядок выплаты премий руководителям и иным гражданским служащим территориальных органов ФОИВ (их структурных подразделений), руководителям и сотрудникам территориальных органов Фондов (их региональных отделений), руководителям и сотрудникам МФЦ в целях обеспечения взаимосвязи размера премирования с достигнутым значением индивидуального показателя качества предоставления оцениваемых услуг;

в) предусмотреть при определении порядка и условий установления и выплаты ежемесячной надбавки к должностному окладу за особые условия гражданской службы (работы) объективный перечень прозрачных и понятных критериев, обуславливающих ее размер, включая достижение установленных показателей эффективности и результативности профессиональной служебной (трудовой) деятельности.

22.5. Для формирования эффективной системы нематериальной мотивации руководителей и гражданских служащих территориальных органов ФОИВ (их структурных подразделений), руководителей и сотрудников территориальных органов Фондов (их региональных отделений) к повышению качества работы с гражданами при предоставлении оцениваемых услуг рекомендуется:

а) развивать систему поощрений и награждений ФОИВ, Фонда, в том числе посредством учреждения специальных знаков отличия ФОИВ, Фонда для награждения ими гражданских служащих и сотрудников, непосредственно взаимодействующих с гражданами при предоставлении оцениваемых услуг, за высокие достижения в профессиональной служебной (трудовой) деятельности;

б) повышать эффективность и гибкость системы поощрений и награждений ФОИВ, Фонда, в том числе посредством установления в локальных нормативных правовых актах ФОИВ, Фондов, учреждающих ведомственные награды и знаки отличия, а также определяющих порядок награждения ими, права руководителей территориальных органов ФОИВ,

региональных отделений Фондов самостоятельно принимать решения о применении к гражданским служащим и сотрудникам соответствующих территориальных органов отдельных видов поощрения и награждения;

в) обеспечить учет пожеланий гражданских служащих, сотрудников, достигших высоких значений индивидуальных показателей качества предоставления оцениваемых услуг, при планировании мероприятий по профессиональному развитию гражданских служащих, подготовке, дополнительному профессиональному образованию сотрудников;

г) анализировать результаты профессионального развития и должностного роста гражданских служащих, сотрудников для подготовки плана работы по проведению мероприятий по нематериальной мотивации;

д) обеспечивать проведение мероприятий, направленных на включение гражданских служащих, сотрудников, достигших установленных показателей эффективности и результативности профессиональной служебной (трудовой) деятельности, в кадровый резерв (конкурсы на включение в кадровый резерв, проведение внеочередной аттестации), осуществлять планирование замещения указанными лицами должностей в ФОИВ, Фонде в порядке должностного роста;

е) создавать условия для учета в работе предложений гражданских служащих, сотрудников по улучшению качества работы с гражданами при предоставлении оцениваемых услуг посредством включения гражданских служащих, сотрудников в состав экспертных советов, комиссий, рабочих групп, ответственных за данную деятельность.

23. В то же время в целях внедрения системы мотивации руководителей и гражданских служащих территориальных органов ФОИВ (их структурных подразделений), руководителей и сотрудников территориальных органов Фондов (их региональных отделений), исходя из результатов оценки гражданами качества предоставления оцениваемых услуг, а также организации работы с отзывами граждан, рекомендуется использовать индивидуальный показатель качества предоставления оцениваемых услуг, рассчитываемый по формуле:

а) для руководителя территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения):

$$M_i^1 = (100 + R_i - Rr_i) * S_i^1 / S_i^2,$$

где:

M_i^1 – индивидуальный показатель качества предоставления оцениваемых услуг руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения), процентов;

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

Rr_i – значение показателя эффективности, установленное в должностном регламенте (должностной инструкции) руководителя i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения), процентов;

S_i^1 – сумма всех подготовленных в соответствии методическими рекомендациями по отзывам ответов на отзывы, подлежащие обязательному ответу, которые поступили за отчетный период с помощью сайта «Ваш контроль» в адрес i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения), единиц;

S_i^2 – общее число отзывов, подлежащих обязательному ответу, поступивших за отчетный период с помощью сайта «Ваш контроль» в адрес i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения), 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 территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения), то $S_i^1 / S_i^2 = 1$;

б) для сотрудника территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения), 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 предоставления оцениваемых услуг сотрудника i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения), 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 территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) 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 территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) 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 территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения) во взаимосвязи с уникальным идентификатором сотрудника, единиц;

в) для сотрудника территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения), ответственного за подготовку

ответов на отзывы, подлежащие обязательному ответу, которые поступили за отчетный период с помощью сайта «Ваш контроль» в адрес i -го территориального органа (структурного подразделения/ регионального отделения):

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

где:

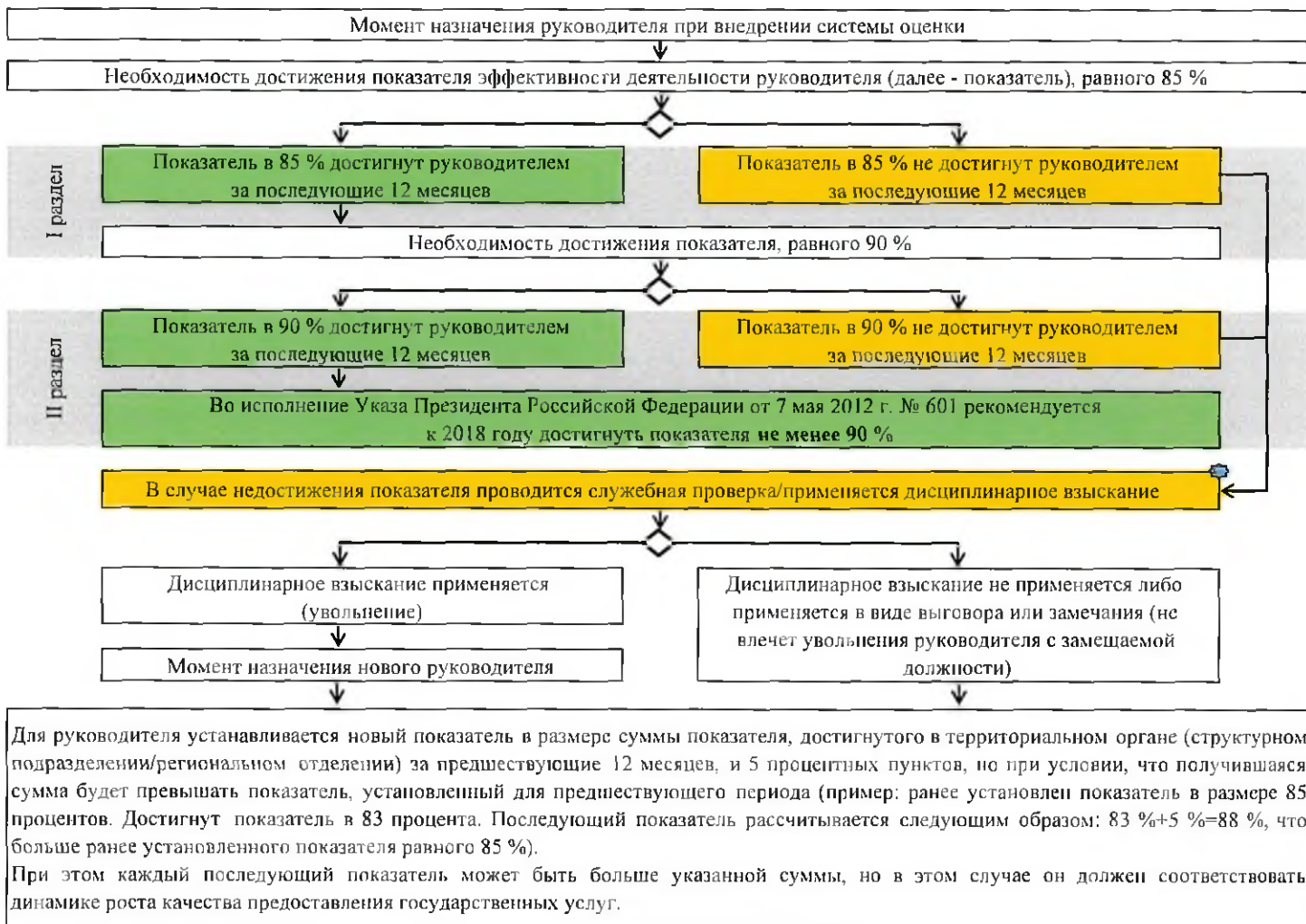
M^3_i – индивидуальный показатель качества предоставления оцениваемых услуг сотрудника i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения), ответственного за подготовку ответов на отзывы, подлежащие обязательному ответу, которые поступили за отчетный период с помощью сайта «Ваш контроль» в адрес i -го территориального органа (структурного подразделения/ регионального отделения), процентов;

S^1_i – сумма всех подготовленных в соответствии методическими рекомендациями по отзывам ответов на отзывы, подлежащие обязательному ответу, которые поступили за отчетный период с помощью сайта «Ваш контроль» в адрес i -го территориального органа (структурного подразделения/ регионального отделения), единиц;

S^2_i – общее число отзывов, подлежащих обязательному ответу, поступивших за отчетный период с помощью сайта «Ваш контроль» в адрес i -го территориального органа (структурного подразделения/регионального отделения), единиц;

г) индивидуальные показатели качества предоставления оцениваемых услуг для руководителей и сотрудников территориальных органов ФОИВ (их структурных подразделений), территориальных органов Фондов (их региональных отделений) 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 ответственному структурному подразделению совместно с соответствующим руководителем рекомендуется подготовить план, направленный на повышение качества предоставления услуг в конкретном территориальном органе (структурном подразделении, региональном отделении, отделении МФЦ).

Служебная проверка проводится, а дисциплинарное взыскание накладывается в следующих случаях:

- руководитель находится на замещаемой должности более 12 месяцев и не достиг установленного показателя;
- отклонение от предыдущего значения показателя в 90 % превышает 3 процентных пункта в меньшую сторону (пример: в предшествующем периоде достигнут показатель в 90 процентов. В случае если показатель текущего периода упал более чем на 3 процентных пункта, проводится служебная проверка и(или) применяется дисциплинарное взыскание (показатель текущего периода $< 87\%$). Пример расчетной формулы: $90\% - 3,5\% = 86,5\%$, что, в свою очередь, меньше 87 %).

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

№ п/п	Наименование подразделения	Ф.И.О. руководителя	Дата назначения руководителя	Расчетный период	Установленный показатель (на дату назначения)	Достигнутый показатель (спустя 12 месяцев замещения руководителя своей должности) ²	Достигнутый показатель эффективности деятельности руководителя по каждому из критериев оценки						Принятые меры по улучшению качества предоставления государственных услуг	Предложения по улучшению качества предоставления государственных услуг ³	Рекомендации по проведению (не проведению) в отношении руководителя служебной проверки
							время предоставления государственных услуг	время ожидания в очереди при получении государственных услуг	вежливость и компетентность сотрудников, взаимодействующих с заявителем при предоставлении государственных услуг	комфортность условий в помещениях, в которых предоставляются государственные услуги	доступность информации о порядке предоставления государственных услуг	актуальность информации о порядке предоставления государственных услуг			
1	Структурное подразделение №1	И.И. Ушаков	14.02.2018 г.	14.02.2019 г.	90,00%	84,85%	71,35%	81,44%	84,50%	95,64%	91,31%	Руководителем письмом от 15.04.2016 г. № ААА-000/1111 дано поручение, предусматривающее необходимость реализации предложений по улучшению качества предоставления государственных услуг	Рекомендуется в данном структурном подразделении провести работу, направленную на сокращение времени предоставления государственных услуг	Рекомендуется провести служебную проверку ⁴	
2	Структурное подразделение №2	П.П. Петров	09.01.2018 г.	09.01.2019 г.	85,00%	89,93%	81,08%	79,65%	84,50%	83,50%	75,50%	Рекомендуется в данном структурном подразделении обеспечить проведение комплекса мероприятий, направленного на повышение качества предоставления государственных услуг в зависимости от всех критериев оценки	Рекомендуется провести служебную проверку		
3	Структурное подразделение №3	С.С. Сидоров	23.03.2018 г.	23.03.2019 г.	90,00%	84,04%	88,73%	89,22%	95,00%	64,38%	82,83%	Проведено рабочее совещание с руководителем, по результатам которого выяснено, что падение показателя вызвано...	Рекомендуется в данном структурном подразделении провести мероприятия, направленные на повышение комфортности помещений, в которых проходит процедура оказания государственных услуг	Рекомендуется служебную проверку не проводить (показатель не достигнут ввиду...)	

¹ В соответствии с подпунктом 7^а пункта 6.1. настоящих Методических рекомендаций решение о привлечении соответствующих руководителей к дисциплинарной ответственности принимается руководством ФОНБ (Фонда).

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

³ Предложения по улучшению качества предоставления государственных услуг рекомендуется подготавливать на основании анализа каждой оцениваемой государственной услуги в соответствии с подпунктом 7^а пункта 6.1 настоящих Методических рекомендаций

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

Получили госуслугу?

Оцените ее качество
на vashkontrol.ru

**ВАШ
КОНТ-
РОЛЬ.**

Это
просто!

1



Авторизуйтесь на сайте
vashkontrol.ru

2



Найдите услугу, о которой
хотите оставить отзыв

3



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.

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

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

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

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

Вы можете уделить 5 минут для нашего разговора?

В случае отрицательного ответа опрос гражданина прекращается.

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

В случае положительного ответа гражданина опрос должен быть продолжен.

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

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

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

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

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

5. Оцените доступность информации о порядке предоставления услуги.

Благодарим Вас за участие в опросе!

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

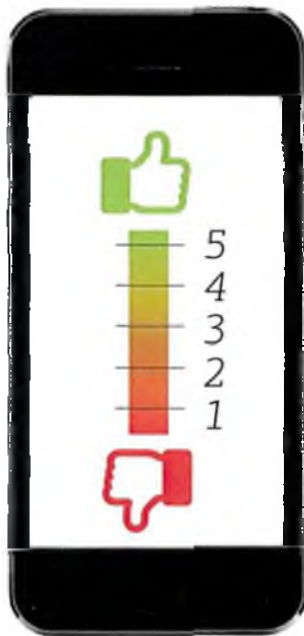
Результаты Вашей оценки будут учтены при оценке результатов деятельности руководителя территориального органа (*наименование территориального органа, структурного подразделения, регионального отделения, отделения МФЦ, предоставившего соответствующую услугу*) и помогут улучшить качество предоставления услуг.

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.

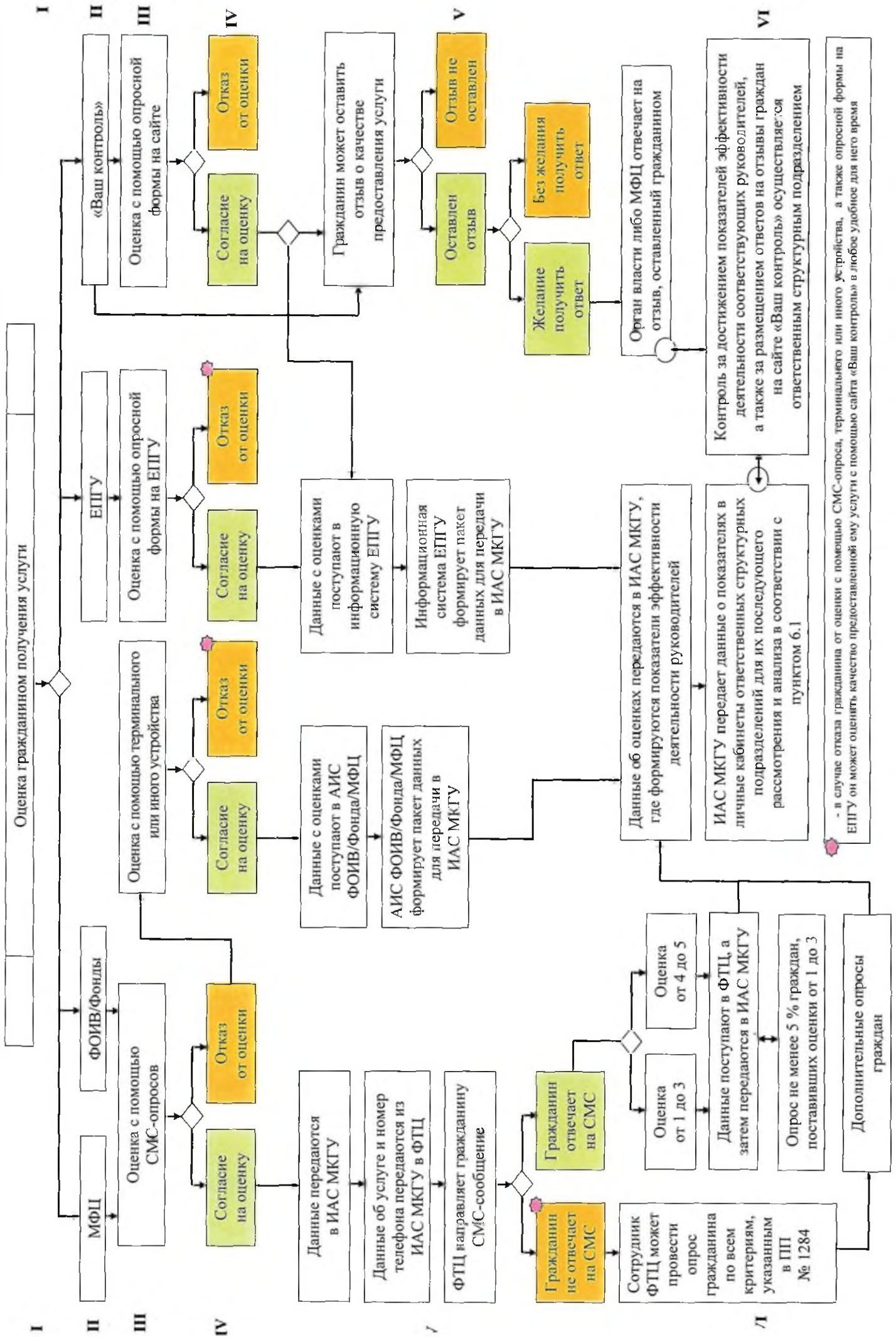


vashkontrol.ru

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.



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