

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ОТ 12 ДЕКАБРЯ 2012 ГОДА N 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 *

(с изменениями на 24 марта 2023 года)

Информация об изменяющих документах

Документ с изменениями, внесенными:

[постановлением Правительства Российской Федерации от 6 марта 2015 года N 197](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 13.03.2015, N 0001201503130033);

[постановлением Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2015 года N 1012](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 29.09.2015, N 0001201509290002) (вступило в силу с 1 января 2016 года);

[постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2016 года N 1168](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 21.11.2016, N 0001201611210013) (вступило в силу с 1 января 2017 года);

[постановлением Правительства Российской Федерации от 4 апреля 2017 года N 406](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 07.04.2017, N 0001201704070028);

[постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 06.04.2018, N 0001201804060012) (о порядке вступления в силу см. [пункт 2 постановления Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#));

[постановлением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2018 года N 1006](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 30.08.2018, N 0001201808300019) (о порядке вступления в силу см. [пункт 2 постановления Правительства Российской Федерации от 28 августа 2018 года N 1006](#));

[постановлением Правительства Российской Федерации от 15 ноября 2019 года N 1458](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 20.11.2019, N 0001201911200001);

[постановлением Правительства Российской Федерации от 14 августа 2020 года N 1215](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 21.08.2020, N 0001202008210007);

[постановлением Правительства Российской Федерации от 17 мая 2022 года N 894](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 18.05.2022, N 0001202205180021);

[постановлением Правительства Российской Федерации от 24 марта 2023 года N 471](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 28.03.2023, N 0001202303280011) (о порядке вступления в силу см. [пункт 4 постановления Правительства Российской Федерации от 24 марта 2023 года N 471](#)).

* Наименование в редакции, введенной в действие с 21 марта 2015 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 6 марта 2015 года N 197](#); в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#).

В соответствии с [подпунктом "и" пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления"](#) Правительство Российской Федерации

постановляет:

1. Утвердить прилагаемые:

[Правила 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;](#)

(Абзац в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

[перечень 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.](#)

(Абзац в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

(Пункт в редакции, введенной в действие с 21 марта 2015 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 6 марта 2015 года N 197](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

2. Установить, что Министерство экономического развития Российской Федерации является оператором автоматизированной информационной системы "Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг" (далее - информационная система мониторинга государственных услуг), а также дает разъяснения по вопросам применения Правил, утвержденных настоящим постановлением.

Информационная система мониторинга государственных услуг размещается на технических средствах центров обработки данных, обеспечивающих ее функционирование и входящих в инфраструктуру, обеспечивающую информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме.

Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации осуществляет функции по технологическому обеспечению функционирования информационной системы мониторинга государственных услуг посредством предоставления в объеме, согласованном с Министерством экономического развития Российской Федерации, технических средств центров обработки данных, обеспечивающих ее функционирование и входящих в

инфраструктуру, обеспечивающую информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, за счет средств федерального бюджета, предусмотренных Министерству цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

(Абзац дополнительно включен с 18 мая 2022 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 17 мая 2022 года N 894](#))

(Пункт в редакции, введенной в действие с 21 марта 2015 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 6 марта 2015 года N 197](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

3. Установить, что Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации является оператором автоматизированной информационной системы "Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг" (далее - федеральный телефонный центр).

(Пункт в редакции, введенной в действие с 1 декабря 2018 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2018 года N 1391](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

4. Министерству экономического развития Российской Федерации:

а) до 1 марта 2013 года:

абзац утратил силу с 1 июля 2019 года - [постановление Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#) - см. [предыдущую редакцию](#);

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

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

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

в) до 1 июля 2019 г. разработать и утвердить методические рекомендации:

по организации работы федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с отзывами граждан по оценке качества государственных и муниципальных услуг, размещенными в электронном виде на специализированном сайте ("Ваш контроль") в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

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

по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных услуг и муниципальных услуг.

(Подпункт дополнительно включен с 21 марта 2015 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 6 марта 2015 года N 197](#); в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

5. Министерству связи и массовых коммуникаций Российской Федерации до 1 марта 2013 года по согласованию с Министерством экономического развития Российской Федерации разработать и утвердить положение о федеральном

телефонном центре и до 31 марта 2013 года создать и ввести в эксплуатацию федеральный телефонный центр.

6. Установить, что [Правила](#), утвержденные настоящим постановлением, применяются в отношении государственных услуг, определенных [перечнем](#), утвержденным настоящим постановлением.

В отношении государственных услуг федерального органа исполнительной власти или органа государственного внебюджетного фонда, оказание которых осуществляется в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с [пунктом 1 части 6 статьи 15 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#) и которые не входят в перечень, утвержденный настоящим постановлением, оценка качества их предоставления осуществляется в соответствии с [пунктами 8-10 Правил](#), утвержденных настоящим постановлением, за исключением государственных услуг, результатом предоставления которых являются прием и учет уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов работ и услуг согласно перечню работ и услуг в составе отдельных видов предпринимательской деятельности, предусмотренному [приложением N 1 к Правилам представления уведомлений о начале осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности и учета указанных уведомлений](#), утвержденным [постановлением Правительства Российской Федерации от 16 июля 2009 г. N 584 "Об уведомительном порядке начала осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности"](#).

(Абзац в редакции, введенной в действие с 1 января 2017 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2016 года N 1168](#); в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

В отношении государственных и муниципальных услуг, предоставляемых соответственно органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с [пунктами 2 и 3 части 6 статьи 15 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#), оценка качества их предоставления осуществляется в соответствии с [пунктами 8 и 10 Правил](#), утвержденных настоящим постановлением.

(Абзац дополнительно включен с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#))

(Пункт в редакции, введенной в действие с 21 марта 2015 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 6 марта 2015 года N 197](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

7. Федеральным органам исполнительной власти и органам государственных внебюджетных фондов, предоставляющим государственные услуги в соответствии с [пунктом 6 настоящего постановления](#), в срок до 1 июня 2015 года:

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

б) определить в центральном аппарате федерального органа исполнительной власти и государственного внебюджетного фонда структурное подразделение, ответственное за контроль качества предоставления государственных услуг;

в) обеспечить совместно с федеральными органами исполнительной власти, осуществляющими координацию и контроль их деятельности, внесение в административные регламенты предоставления государственных услуг изменений, направленных на определение порядка информирования граждан о сборе мнений о качестве предоставленной государственной услуги, в соответствии с методическими рекомендациями 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), утверждаемыми Министерством экономического развития Российской Федерации;

г) обеспечить внесение в должностные регламенты (должностные инструкции) руководителей территориальных органов (их структурных подразделений или региональных отделений) показателей эффективности их деятельности с

учетом качества предоставления государственных услуг в соответствии с методическими рекомендациями 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), утверждаемыми Министерством экономического развития Российской Федерации.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 21 марта 2015 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 6 марта 2015 года N 197](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

7_1. Рекомендовать органам государственной власти субъектов Российской Федерации:

а) обеспечить размещение опросного модуля информационной системы мониторинга государственных услуг на своих официальных сайтах и официальных сайтах многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) определить в центральном аппарате высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации лицо, ответственное за контроль качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 28 марта 2023 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 24 марта 2023 года N 471](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

в) обеспечить внесение в должностные инструкции руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг показателей эффективности их деятельности с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с методическими рекомендациями по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, утверждаемыми Министерством экономического развития Российской Федерации.

(Пункт дополнительно включен с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#))

8. Реализация настоящего постановления осуществляется в пределах установленной Правительством Российской Федерации численности работников центральных аппаратов и территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, центральных аппаратов, территориальных органов или региональных отделений органов государственных внебюджетных фондов, а также бюджетных ассигнований, предусмотренных в федеральном бюджете соответствующим федеральным органам исполнительной власти и органам государственных внебюджетных фондов.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 21 марта 2015 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 6 марта 2015 года N 197](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

Председатель Правительства
Российской Федерации
Д.Медведев

**ПРАВИЛА 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 ***

(с изменениями на 24 марта 2023 года)

* Наименование в редакции, введенной в действие с 21 марта 2015 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 6 марта 2015 года N 197](#); в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#).

1. Настоящие Правила определяют основные критерии и порядок 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 (далее - руководители), а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения руководителями своих должностных обязанностей.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 21 марта 2015 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 6 марта 2015 года N 197](#); в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

2. Оценка эффективности деятельности руководителей проводится гражданами на всех стадиях предоставления оцениваемых государственных и муниципальных услуг (далее - оцениваемая услуга), в том числе в случае приостановления их предоставления или отказа в их предоставлении, на которых с гражданами осуществлялось непосредственное взаимодействие.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

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

(Абзац в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

а) время предоставления оцениваемых услуг;

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

б) время ожидания в очереди при получении оцениваемых услуг;

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

в) вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении оцениваемых услуг;

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

Текст/Редакция документа подготовлены АО "Кодекс"

г) комфортность условий в помещении, в котором предоставлены оцениваемые услуги;

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

д) доступность информации о порядке предоставления оцениваемых услуг.

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

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

(Абзац в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

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

(Абзац в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

Оценка гражданами эффективности деятельности руководителя, сформированная по результатам анализа мнений граждан о качестве предоставления оцениваемых услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществляется с учетом разграничения ответственности между территориальными органами федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений), территориальными органами государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) и многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с заключаемыми соглашениями о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов.

(Абзац дополнительно включен с 21 марта 2015 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 6 марта 2015 года N 197](#); в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

5. Оценка гражданами эффективности деятельности руководителей, сформированная по результатам анализа мнений граждан о качестве предоставления оцениваемых услуг, подлежит включению в число показателей 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).

(Пункт в редакции, введенной в действие с 21 марта 2015 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 6 марта 2015 года N 197](#); в редакции, введенной в действие с 1 января 2017 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2016 года N 1168](#); в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

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

(Абзац в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

а) устройств подвижной радиотелефонной связи;

б) терминальных и иных устройств, расположенных в территориальных органах федеральных органов исполнительной власти (при наличии технических возможностей), территориальных органах или региональных отделениях государственных внебюджетных фондов (при наличии технических возможностей), а также в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - терминальные и иные устройства);

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 21 марта 2015 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 6 марта 2015 года N 197](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

в) информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет").

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

(Пункт в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

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

(Абзац в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

а) федеральный орган исполнительной власти, орган государственного внебюджетного фонда или многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на любой стадии предоставления оцениваемой услуги обязан обеспечить возможность участия граждан в оценке качества предоставления оцениваемой услуги и в случае согласия гражданина на участие в оценке качества предоставления оцениваемой услуги передать предоставленные им контактные данные, необходимые для выявления его мнения о качестве предоставления оцениваемых услуг, в информационную систему мониторинга государственных услуг;

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

б) контактные данные, поступившие в информационную систему мониторинга государственных услуг, в автоматическом режиме передаются в автоматизированную информационную систему "Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг" (далее - федеральный телефонный центр), которая направляет гражданину короткое текстовое сообщение с предложением оценить качество предоставления оцениваемой услуги;

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 21 марта 2015 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 6 марта 2015 года N 197](#); в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

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

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

г) направление короткого телефонного сообщения является для гражданина бесплатным;

д) сотрудник федерального телефонного центра может перезвонить гражданину и провести опрос по всем критериям, определенным [пунктом 3 настоящих Правил](#), в соответствии с методическими рекомендациями по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, утвержденными Министерством экономического развития Российской Федерации (далее - методические рекомендации для органов);

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 21 марта 2015 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 6 марта 2015 года N 197](#); в редакции, введенной в действие с 1 декабря 2018 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2018 года N 1391](#); в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

е) результаты оценки, полученные в течение 15 дней со дня оказания оцениваемой услуги на любой стадии ее предоставления, направляются федеральным телефонным центром в информационную систему мониторинга государственных услуг;

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 6 апреля 2018 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

ж) гражданин, изъявивший желание участвовать в оценке качества предоставленной ему оцениваемой услуги, оставивший свои контактные данные, но не ответивший на короткое телефонное сообщение, может быть опрошен сотрудником федерального телефонного центра по всем критериям, определенным [пунктом 3 настоящих Правил](#), в соответствии с методическими рекомендациями для органов.

(Подпункт дополнительно включен с 21 марта 2015 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 6 марта 2015 года N 197](#); в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

9. В целях выявления мнения гражданина о качестве предоставления оцениваемых услуг с использованием терминальных или иных устройств:

(Абзац в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

а) в случае если гражданин отказался от оценки качества предоставления оцениваемой услуги на любой стадии ее предоставления с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи, предусмотренной [пунктом 8 настоящих Правил](#), гражданину должно быть предложено воспользоваться терминальным или иным устройством для оценки качества предоставления оцениваемой услуги на любой стадии ее предоставления по критериям, определенным [пунктом 3 настоящих Правил](#) (при наличии технических возможностей);

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

б) федеральный орган исполнительной власти, орган государственного внебюджетного фонда и многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием своей информационной системы обеспечивают предоставление результатов оценки, полученных с помощью терминальных или иных устройств, в информационную систему мониторинга государственных услуг только в течение 2 рабочих дней со дня предоставления государственной услуги (стадии ее предоставления), при этом оценки, полученные по истечении указанного периода, в информационную систему мониторинга государственных услуг не передаются;

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

в) в случае, если критерии оценки, использующиеся в терминальном или ином устройстве, не соответствуют критериям, определенным [пунктом 3 настоящих Правил](#), федеральный орган исполнительной власти, орган государственного внебюджетного фонда и многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием своей информационной системы передают в информационную систему мониторинга государственных услуг только контактные данные граждан, полученные в соответствии с [подпунктом "а" пункта 8 настоящих Правил](#), для последующего выявления мнения граждан в соответствии с указанным пунктом.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 21 марта 2015 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 6 марта 2015 года N 197](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

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

(Пункт в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

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

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

б) гражданин вправе оценить качество предоставления оцениваемых услуг с помощью сети "Интернет" после его идентификации с помощью 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" посредством:

(Абзац в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

опросной формы, размещенной в личном кабинете единого портала государственных и муниципальных услуг;

опросного модуля информационной системы мониторинга государственных услуг, размещенного на официальных сайтах федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, высших исполнительных органов субъектов Российской Федерации и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и на специализированном сайте ("Ваш контроль"), который обеспечивает

возможность оценки гражданином качества предоставления оцениваемых услуг по критериям, определенным [пунктами 3 и 4 настоящих Правил](#), а также размещение его отзыва о качестве предоставления оцениваемой услуги;

(Абзац в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#); в редакции, введенной в действие с 28 марта 2023 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 24 марта 2023 года N 471](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 1 января 2017 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2016 года N 1168](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

в) подготовка и размещение ответа на отзыв гражданина, размещенный в сети "Интернет" в соответствии с абзацем третьим подпункта "б" настоящего пункта (далее - отзыв гражданина), осуществляются федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов (в части предоставленных ими государственных услуг), а также многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг (в части предоставленных в них государственных и муниципальных услуг) не более 10 рабочих дней в соответствии с утвержденными Министерством экономического развития Российской Федерации методическими рекомендациями по организации работы федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, высших исполнительных органов субъектов Российской Федерации и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с отзывами граждан по оценке качества услуг, размещенными в электронном виде на специализированном сайте ("Ваш контроль") в сети "Интернет" (далее - методические рекомендации по работе с отзывами граждан).

(Абзац в редакции, введенной в действие с 28 марта 2023 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 24 марта 2023 года N 471](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

В случаях размещения отзыва гражданина на официальном сайте высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации в сети "Интернет" высшему исполнительному органу субъекта Российской Федерации рекомендуется подготовить и разместить ответ на отзыв гражданина в соответствии с методическими рекомендациями по работе с отзывами граждан.

(Абзац в редакции, введенной в действие с 28 марта 2023 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 24 марта 2023 года N 471](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

11. На основании поступивших в информационную систему мониторинга государственных услуг мнений граждан о качестве предоставления оцениваемых услуг информационной системой мониторинга государственных услуг в автоматическом режиме формируются сводные значения уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления оцениваемых услуг (далее - сводное значение уровня удовлетворенности), отражающие показатели эффективности деятельности руководителей за расчетные периоды, определяемые в соответствии с [пунктом 13 настоящих Правил](#).

(Пункт в редакции, введенной в действие с 1 января 2017 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2016 года N 1168](#); в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

11_1. Указанные в [пункте 11 настоящих Правил](#) сводные значения уровня удовлетворенности в автоматическом режиме передаются в личные кабинеты соответствующих федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, высших исполнительных органов субъектов Российской Федерации и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, размещенные в информационной системе мониторинга государственных услуг, для их последующего рассмотрения и анализа:

(Абзац в редакции, введенной в действие с 28 марта 2023 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 24 марта 2023 года N 471](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

а) в структурных подразделениях центральных аппаратов федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов, ответственных за контроль качества предоставления государственных услуг (далее - подразделение, ответственное за контроль качества предоставления государственных услуг), - в части сводных значений уровня удовлетворенности, сформированных на основании оцененных гражданами государственных услуг, предоставленных территориальными органами федеральных органов исполнительной власти (их структурными подразделениями), территориальными органами государственных внебюджетных фондов (их региональными отделениями) и в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг,

поступивших в информационную систему мониторинга государственных услуг в соответствии с [пунктами 8-10 настоящих Правил](#);

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

б) в уполномоченных многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенных в субъектах Российской Федерации, - в части сводных значений уровня удовлетворенности, сформированных на основании оцененных гражданами государственных и муниципальных услуг, предоставленных непосредственно в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, поступивших в информационную систему мониторинга государственных услуг в соответствии с [пунктами 8-10 настоящих Правил](#), в отношении уполномоченного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, а также координируемых им многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, находящихся на территории соответствующего субъекта Российской Федерации;

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

Текст/Редакция документа подготовлены АО "Кодекс"

в) в высших исполнительных органах субъектов Российской Федерации - в части сводных значений уровня удовлетворенности, сформированных на основании оцененных гражданами государственных и муниципальных услуг, предоставленных непосредственно в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, поступивших в информационную систему мониторинга государственных услуг в соответствии с [пунктами 8 и 10 настоящих Правил](#), в отношении многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, действующих на территории соответствующего субъекта Российской Федерации.

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#); в редакции, введенной в действие с 28 марта 2023 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 24 марта 2023 года N 471](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

(Пункт дополнительно включен с 1 января 2017 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2016 года N 1168](#))

12. Подразделение, ответственное за контроль качества предоставления государственных услуг:

а) с помощью информационной системы мониторинга государственных услуг осуществляет анализ сводных значений уровня удовлетворенности, указанных в [пункте 11 настоящих Правил](#), а также на их основе формирует сводные данные о достижении руководителями показателей эффективности деятельности руководителя, устанавливаемых в соответствии с [пунктом 13 настоящих Правил](#);

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 1 января 2017 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2016 года N 1168](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

б) на основании сводных данных о достижении руководителями показателей эффективности деятельности руководителя ежеквартально подготавливает руководству федерального органа исполнительной власти (органа государственного внебюджетного фонда) отчет о достижении руководителями показателей эффективности деятельности руководителя. В случае недостижения конкретными руководителями показателей эффективности деятельности руководителя в отношении указанных руководителей к отчету прилагаются дополнительные материалы, содержащие информацию об анализе уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг в зависимости от критериев оценки, определенных [пунктом 3 настоящих Правил](#), предложения по улучшению качества предоставления государственных услуг, сформированные по результатам указанного анализа, а также предложения по осуществлению действий или проведению процедур, предусмотренных [пунктом 13 настоящих Правил](#);

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 1 января 2017 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2016 года N 1168](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

в) обеспечивает информирование граждан о возможности оценки ими качества предоставления государственных услуг, в том числе размещение в пунктах оказания государственных услуг информационных материалов, содержащих сведения о порядке и способах проведения оценки, в соответствии с методическими рекомендациями для органов;

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

г) обеспечивает внесение в административные регламенты предоставления государственных услуг изменений, направленных на определение порядка информирования граждан о сборе мнений о качестве предоставленной государственной услуги в соответствии с методическими рекомендациями для органов;

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

д) организует проведение мониторинга и осуществляет координацию размещения в личных кабинетах информационной системы мониторинга государственных услуг федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, указанных в абзаце первом [пункта 11.1 настоящих Правил](#), данных о датах назначения руководителей и показателях эффективности их деятельности, необходимых для практического использования и выявления случаев недостижения руководителями показателей эффективности деятельности руководителя, в порядке, установленном [пунктом 13 настоящих Правил](#).

(Подпункт дополнительно включен с 1 января 2017 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2016 года N 1168](#); в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

(Пункт в редакции, введенной в действие с 21 марта 2015 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 6 марта 2015 года N 197](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

12.1. Лицам, ответственным за качество предоставления оцениваемых услуг в высших исполнительных органах субъектов Российской Федерации, рекомендуется:

(Абзац в редакции, введенной в действие с 28 марта 2023 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 24 марта 2023 года N 471](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

а) с помощью информационной системы мониторинга государственных услуг осуществлять анализ сводных значений уровня удовлетворенности, указанных в [пункте 11 настоящих Правил](#), а также на их основе формировать сводные данные о достижении руководителями показателей эффективности деятельности руководителя, устанавливаемых в соответствии с [пунктом 13 настоящих Правил](#);

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

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 28 марта 2023 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 24 марта 2023 года N 471](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

в) осуществлять контроль за информированием граждан о возможности оценки ими качества предоставления государственных, муниципальных услуг, предоставляемых соответственно органами государственной власти субъекта Российской Федерации и органами местного самоуправления, в том числе размещение в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг информационных материалов, содержащих сведения о порядке и способах проведения оценки, в соответствии с методическими рекомендациями для органов;

г) проводить мониторинг и осуществлять координацию размещения в личных кабинетах информационной системы мониторинга государственных услуг многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, указанных в абзаце первом [пункта 11.1 настоящих Правил](#), данных о датах назначения руководителей и показателях эффективности их деятельности, необходимых для практического использования и выявления случаев недостижения руководителями показателей эффективности деятельности руководителя, в порядке, установленном [пунктом 13 настоящих Правил](#).

(Пункт дополнительно включен с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#))

13. В случае если показатель эффективности деятельности руководителя, установленный в должностном регламенте (должностной инструкции), сформирован впервые и составляет менее 85 процентов, а также в случае, если каждый последующий показатель эффективности деятельности руководителя не превышает значения аналогичного показателя, достигнутого за предшествующие 12 месяцев, более чем на 5 процентных пунктов, в отношении

руководителя, замещающего должность федеральной государственной гражданской службы, инициируется проведение служебной проверки в соответствии с законодательством Российской Федерации о государственной гражданской службе Российской Федерации, а в отношении руководителя, не замещающего должность федеральной государственной гражданской службы, проводятся процедуры, предусмотренные трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права.

(Абзац в редакции, введенной в действие с 1 января 2017 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2016 года N 1168](#); в редакции, введенной в действие с 6 апреля 2018 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

Служебная проверка либо процедуры, предусмотренные трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права, не проводятся в случае, если показатель эффективности деятельности руководителя превышает 90 процентов либо отклонение от ранее достигнутого показателя не превышает 3 процентных пунктов в меньшую сторону.

(Абзац в редакции, введенной в действие с 1 января 2017 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2016 года N 1168](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

За период расчета показателя эффективности деятельности руководителя принимается период замещения руководителем должности в течение полных 12 месяцев. Формирование показателя эффективности деятельности руководителя осуществляется в автоматическом режиме по истечении 15 дней с момента завершения периода расчета показателя эффективности деятельности руководителя. Сформированный показатель эффективности деятельности руководителя не подлежит изменению.

(Абзац в редакции, введенной в действие с 1 января 2017 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2016 года N 1168](#); в редакции, введенной в действие с 6 апреля 2018 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

Мнения граждан о качестве предоставления оцениваемых услуг, поступившие в информационную систему мониторинга государственных услуг с использованием опросной формы, размещенной в личном кабинете единого портала государственных и муниципальных услуг, указанной в абзаце втором [подпункта "б" пункта 10 настоящих Правил](#), учитываются при формировании показателей эффективности деятельности руководителей только в случае, если они были предоставлены территориальными органами федеральных органов исполнительной власти (их структурными подразделениями), территориальными органами государственных внебюджетных фондов (их региональными отделениями). Оцениваемые услуги, предоставление которых осуществлялось в электронном виде непосредственно федеральным органом исполнительной власти или органом государственного внебюджетного фонда, учитываются при формировании среднего показателя эффективности деятельности федерального органа исполнительной власти или органа государственного внебюджетного фонда.

(Абзац в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

Порядок формирования показателя эффективности деятельности руководителя и среднего показателя эффективности деятельности федерального органа исполнительной власти (органа государственного внебюджетного фонда) устанавливается методическими рекомендациями для органов.

(Абзац в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

(Пункт в редакции, введенной в действие с 21 марта 2015 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 6 марта 2015 года N 197](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

14. В случае если в результате проведения служебной проверки либо проведения процедур, указанных в [пункте 13 настоящих Правил](#), подтвержден факт неисполнения или ненадлежащего исполнения руководителем по его вине возложенных на него служебных обязанностей либо положений должностного регламента (должностной инструкции), повлекший за собой снижение показателя эффективности деятельности руководителя, предусмотренного [пунктом 13 настоящих Правил](#), то в отношении руководителя применяются меры дисциплинарного взыскания, предусмотренные

законодательством о государственной гражданской службе Российской Федерации или трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 21 марта 2015 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 6 марта 2015 года N 197](#); в редакции, введенной в действие с 1 января 2017 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2016 года N 1168](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

14_1. В целях осуществления мотивации руководителей и государственных гражданских служащих территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений), руководителей и сотрудников территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений), осуществляющих непосредственное взаимодействие с гражданами при предоставлении государственных услуг и при работе с отзывами граждан, направленной на повышение качества предоставления государственных услуг, рекомендуется учитывать:

рассчитываемые в соответствии с методическими рекомендациями для органов результаты оценки, которые формируются в зависимости от критериев оценки, определенных [пунктом 3 настоящих Правил](#), и за которые указанные лица при предоставлении государственных услуг несут персональную ответственность;

результаты оценки, которые формируются в зависимости от полученных отзывов граждан и подготовленных в соответствии с методическими рекомендациями по работе с отзывами граждан ответов на них.

Перечень критериев оценки, которые могут использоваться для осуществления мотивации, а также формы и методы мотивации определяются в соответствии с методическими рекомендациями для органов.

(Пункт дополнительно включен с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#))

14_2. В целях осуществления мотивации руководителей и сотрудников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществляющих непосредственное взаимодействие с гражданами при предоставлении государственных и муниципальных услуг, направленной на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, рекомендуется учитывать результаты оценки, которые формируются в зависимости от критериев оценки, определенных [пунктом 3 настоящих Правил](#), за которые указанные лица при предоставлении государственных и муниципальных услуг несут персональную ответственность и которые рассчитываются в соответствии с методическими рекомендациями по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг. Перечень критериев оценки, которые могут использоваться для осуществления мотивации, а также формы и методы мотивации определяются в соответствии с указанными методическими рекомендациями для многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

(Пункт дополнительно включен с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#))

14_3. Мотивация руководителей, а также государственных гражданских служащих территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений), сотрудников территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) и сотрудников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с законодательством о государственной гражданской службе Российской Федерации или трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права.

(Пункт дополнительно включен с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#))

15. Оператор информационной системы мониторинга государственных услуг размещает результаты проводимой оценки на специализированном сайте ("Ваш контроль") в сети "Интернет".

(Пункт дополнительно включен с 21 марта 2015 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 6 марта 2015 года N 197](#))

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства

**Российской Федерации
от 12 декабря 2012 года N 1284
(Дополнительно включено
с 21 марта 2015 года
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 6 марта 2015 года N 197)**

**ПЕРЕЧЕНЬ 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 ***

(с изменениями на 24 марта 2023 года)

* Наименование в редакции, введенной в действие с 1 июля 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#).

РОСРЕЕСТР

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

(Пункт в редакции, введенной в действие с 6 апреля 2018 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

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

(Пункт в редакции, введенной в действие с 6 апреля 2018 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

3. Пункт исключен с 6 апреля 2018 года - [постановление Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#).

4. Пункт исключен с 6 апреля 2018 года - [постановление Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года N 395](#). - См. [предыдущую редакцию](#).

МВД РОССИИ

5. Пункт исключен с 29 августа 2020 года - [постановление Правительства Российской Федерации от 14 августа 2020 года N 1215](#). - См. [предыдущую редакцию](#).

6. Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений.

7. Регистрация автотранспортных средств и прицепов к ним.

8. Пункт исключен с 15 апреля 2017 года - [постановление Правительства Российской Федерации от 4 апреля 2017 года N 406](#). - См. [предыдущую редакцию](#).

9. Пункт исключен с 15 апреля 2017 года - [постановление Правительства Российской Федерации от 4 апреля 2017 года N 406](#). - См. [предыдущую редакцию](#).

10. Пункт исключен с 15 апреля 2017 года - [постановление Правительства Российской Федерации от 4 апреля 2017 года N 406](#). - См. [предыдущую редакцию](#).

Текст/Редакция документа подготовлены АО "Кодекс"

Наименование исключено с 15 апреля 2017 года - [постановление Правительства Российской Федерации от 4 апреля 2017 года N 406](#). - См. [предыдущую редакцию](#).

11. Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации.

12. Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации.

12_1. Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронный носитель информации.

(Пункт дополнительно включен с 15 апреля 2017 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 4 апреля 2017 года N 406](#))

13. Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства.

14. Оформление и выдача приглашений на въезд в Российскую Федерацию иностранных граждан и лиц без гражданства.

15. Предоставление информации о регистрации граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 15 апреля 2017 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 4 апреля 2017 года N 406](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

ФНС РОССИИ

16. Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств.

17. Предоставление сведений из Единого государственного реестра юридических лиц.

18. Бесплатное информирование (в том числе в письменной форме) налогоплательщиков о действующих налогах и сборах, законодательстве о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов, правах и обязанностях налогоплательщиков, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц, а также предоставление форм налоговой отчетности и разъяснение порядка их заполнения в части индивидуального информирования об исполнении обязанности по уплате налогов, сборов, пеней, штрафов, процентов на основании запросов в письменной форме.

18_1. Прием налоговых деклараций (расчетов).

(Пункт дополнительно включен с 1 января 2016 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2015 года N 1012](#))

18_2. Представление выписки из Единого государственного реестра налогоплательщиков.

(Пункт дополнительно включен с 30 августа 2018 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2018 года N 1006](#))

18_3. Предоставление заинтересованным лицам сведений, содержащихся в реестре дисквалифицированных лиц.

(Пункт дополнительно включен с 30 августа 2018 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2018 года N 1006](#))

ФОНД ПЕНСИОННОГО И СОЦИАЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

(Наименование в редакции, введенной в действие с 28 марта 2023 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 24 марта 2023 года N 471](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

19. Выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал.

20. Прием, рассмотрение заявлений (уведомления) застрахованных лиц в целях реализации ими прав при формировании и инвестировании средств пенсионных накоплений и принятие решений по ним.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 30 августа 2018 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2018 года N 1006](#). - См. [предыдущую редакцию](#)).

21. Установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 30 августа 2018 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2018 года N 1006](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

22. Установление федеральной социальной доплаты к пенсии.

23. Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала.

23_1. Выплата страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению.

(Пункт дополнительно включен с 30 августа 2018 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2018 года N 1006](#))

23_2. Информирование зарегистрированных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования в соответствии с [Федеральным законом "Об индивидуальном \(персонифицированном\) учете в системе обязательного пенсионного страхования"](#) и [Федеральным законом "Об инвестировании средств для финансирования накопительной пенсии в Российской Федерации"](#).

(Пункт дополнительно включен с 30 августа 2018 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2018 года N 1006](#); в редакции, введенной в действие с 20 ноября 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 15 ноября 2019 года N 1458](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

23_3. Прием от граждан анкет в целях регистрации в системе индивидуального (персонифицированного) учета, в том числе прием от зарегистрированных лиц заявлений об изменении анкетных данных, содержащихся в индивидуальном лицевом счете, или о выдаче документа, подтверждающего регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета.

(Пункт дополнительно включен с 30 августа 2018 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2018 года N 1006](#); в редакции, введенной в действие с 20 ноября 2019 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 15 ноября 2019 года N 1458](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

23_4. Установление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Российской Федерации.

(Пункт дополнительно включен с 30 августа 2018 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2018 года N 1006](#))

23_5. Информирование граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг.

(Пункт дополнительно включен с 30 августа 2018 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2018 года N 1006](#))

23_6. Осуществление компенсационных выплат неработающим трудоспособным лицам, осуществляющим уход за нетрудоспособными гражданами.

(Пункт дополнительно включен с 30 августа 2018 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2018 года N 1006](#))

23_7. Предоставление компенсации расходов на оплату стоимости проезда к месту отдыха на территории Российской Федерации и обратно пенсионерам, являющимся получателями страховых пенсий по старости и по инвалидности и проживающим в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях.

(Пункт дополнительно включен с 30 августа 2018 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2018 года N 1006](#))

23_8. Прием заявления застрахованного лица о распределении средств пенсионных накоплений.

(Пункт дополнительно включен с 30 августа 2018 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2018 года N 1006](#))

23_9. Обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации и (или) услугами и отдельных категорий граждан из числа ветеранов протезами (кроме зубных протезов), протезно-ортопедическими изделиями, а также выплата компенсации за самостоятельно приобретенные инвалидами технические средства реабилитации (ветеранами протезы (кроме зубных протезов), протезно-ортопедические изделия) и (или) оплаченные услуги и ежегодной денежной компенсации расходов инвалидов на содержание и ветеринарное обслуживание собак-проводников.

(Пункт дополнительно включен с 28 марта 2023 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 24 марта 2023 года N 471](#))

23_10. Назначение обеспечения по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний в виде оплаты дополнительных расходов, связанных с медицинской, социальной и профессиональной реабилитацией застрахованного при наличии прямых последствий страхового случая.

(Пункт дополнительно включен с 28 марта 2023 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 24 марта 2023 года N 471](#))

23_11. Назначение обеспечения по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний в виде единовременной и (или) ежемесячной страховой выплаты застрахованному либо лицам, имеющим право на получение страховых выплат в случае его смерти.

(Пункт дополнительно включен с 28 марта 2023 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 24 марта 2023 года N 471](#))

РОСГВАРДИЯ

(Раздел дополнительно включен с 15 апреля 2017 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 4 апреля 2017 года N 406](#))

24. Выдача юридическому лицу или гражданину Российской Федерации разрешения на транспортирование оружия и (или) патронов.

25. Выдача гражданину Российской Федерации лицензии на приобретение спортивного или охотничьего огнестрельного гладкоствольного длинноствольного оружия, охотничьего пневматического оружия и спортивного пневматического оружия с дульной энергией свыше 7,5 Дж и патронов к нему.

26. Выдача гражданину Российской Федерации разрешения на хранение и ношение охотничьего огнестрельного длинноствольного оружия, спортивного огнестрельного гладкоствольного длинноствольного оружия, охотничьего пневматического оружия или огнестрельного оружия ограниченного поражения и патронов к нему.

27. Выдача удостоверения частного охранника.

ФОНД СОЦИАЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

(Раздел дополнительно включен с 30 августа 2018 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2018 года N 1006](#), исключен с 28 марта 2023 года - [постановление Правительства Российской Федерации от 24 марта 2023 года N 471](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

Редакция документа с учетом
изменений и дополнений подготовлена
АО "Кодекс"
Текст/Редакция документа подготовлены АО "Кодекс"