

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 12 декабря 2012 г. 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 ИМИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, А ТАКЖЕ
О ПРИМЕНЕНИИ РЕЗУЛЬТАТОВ УКАЗАННОЙ ОЦЕНКИ КАК ОСНОВАНИЯ
ДЛЯ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ О ДОСРОЧНОМ ПРЕКРАЩЕНИИ
ИСПОЛНЕНИЯ СООТВЕТСТВУЮЩИМИ РУКОВОДИТЕЛЯМИ
СВОИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ОБЯЗАННОСТЕЙ**

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Правительства РФ от 06.03.2015 N 197,
от 23.09.2015 N 1012, от 12.11.2016 N 1168, от 04.04.2017 N 406,
от 31.03.2018 N 395, от 28.08.2018 N 1006)

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

1. Утвердить прилагаемые:

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 в абзац второй вносятся изменения.

[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 ими государственных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей;

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 в абзац третий вносятся изменения.

[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).

(п. 1 в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 06.03.2015 N 197)

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.
(п. 2 в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 06.03.2015 N 197)

КонсультантПлюс: примечание.

Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации переименовано в Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации ([Указ](#) Президента РФ от 15.05.2018 N 215).

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

4. Министерству экономического развития Российской Федерации:

а) до 1 марта 2013 г.:

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 абзац второй подпункта "а" признается утратившим силу.

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

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

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

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

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 подпункт "в"

излагается в новой редакции.

в) до 1 апреля 2015 г. разработать и утвердить [методические рекомендации](#) по организации работы федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов с отзывами граждан по оценке качества государственных услуг, размещенными в электронном виде на специализированном сайте ("Ваш контроль") в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

(пп. "в" введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 06.03.2015 N 197)

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

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

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 абзац второй излагается в новой редакции.

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 и 9](#) Правил, утвержденных настоящим постановлением.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 12.11.2016 N 1168)

(п. 6 в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 06.03.2015 N 197)

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 пункт 6 дополняется новым абзацем.

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 г.:

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.

(п. 7 в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 06.03.2015 N 197)

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 Постановление дополняется новым пунктом 7(1).

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.

(п. 8 в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 06.03.2015 N 197)

Председатель Правительства
Российской Федерации
Д.МЕДВЕДЕВ

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 в наименование Правил вносятся изменения.

**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 ИМИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, А ТАКЖЕ
ПРИМЕНЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ УКАЗАННОЙ ОЦЕНКИ КАК ОСНОВАНИЯ
ДЛЯ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ О ДОСРОЧНОМ ПРЕКРАЩЕНИИ
ИСПОЛНЕНИЯ СООТВЕТСТВУЮЩИМИ РУКОВОДИТЕЛЯМИ
СВОИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ОБЯЗАННОСТЕЙ**

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Правительства РФ от 06.03.2015 N 197,
от 12.11.2016 N 1168, от 31.03.2018 N 395)

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 в пункт 1 вносятся изменения.

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 ими государственных услуг (далее - руководители), а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения руководителями своих должностных обязанностей.
(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 06.03.2015 N 197)

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 пункт 2 излагается в новой редакции.

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

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 в подпункты 3 - 6 вносятся изменения.

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

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

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

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

Оценка гражданами эффективности деятельности руководителя, сформированная по результатам анализа мнений граждан о качестве предоставления государственных 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 введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 06.03.2015 N 197)

5. Оценка гражданами эффективности деятельности руководителей, сформированная по результатам анализа мнений граждан о качестве предоставления государственных услуг, подлежит включению в число показателей эффективности и результативности профессиональной служебной деятельности руководителей, ответственных за предоставление соответствующих государственных услуг, установленных в должностных регламентах (должностных инструкциях) руководителей (далее - показатель эффективности деятельности руководителя).
(в ред. Постановлений Правительства РФ от 06.03.2015 [N 197](#), от 12.11.2016 [N 1168](#))

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

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);
(пп. "б" в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 06.03.2015 N 197)

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

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 в пункт 7 вносятся изменения.

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

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 в абзац первый пункта 8 вносятся изменения.

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

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 подпункт "а" пункта 8 излагается в новой редакции.

а) федеральный орган исполнительной власти, орган государственного внебюджетного фонда, предоставившие государственные услуги, или многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, принявший заявление о предоставлении государственных услуг, в случае согласия гражданина на участие в оценке качества предоставленной ему государственной услуги передает предоставленные им контактные данные, необходимые для выявления его мнения о качестве предоставления государственных услуг, в информационную систему мониторинга государственных услуг;
(пп. "а" в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 06.03.2015 N 197)

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 в подпункт "б" пункта 8 вносятся изменения.

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 государственной услуги;
(пп. "б" в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 06.03.2015 N 197)

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 в подпункт "в" пункта 8 вносятся изменения.

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

г) направление короткого телефонного сообщения является для гражданина бесплатным;

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 в подпункт "д" пункта 8 вносятся изменения.

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), утвержденными Министерством экономического развития Российской Федерации по согласованию с Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации и Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (далее - методические рекомендации);
(пп. "д" в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 06.03.2015 N 197)

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;
(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395)

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 в подпункт "ж" пункта 8 вносятся изменения.

ж) гражданин, изъявивший желание участвовать в оценке качества предоставленной ему государственной 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](#).
(пп. "ж" введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 06.03.2015 N 197)

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 в абзац первый пункта 9 вносятся изменения.

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

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 подпункт "а" пункта 9 излагается в новой редакции.

а) в случае, если гражданин отказался от оценки качества предоставления государственной услуги с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи, после получения государственной услуги ему должно быть предложено воспользоваться терминальным или иным устройством для оценки качества предоставления государственной услуги по критериям, определенным [пунктом 3](#) настоящих Правил (при наличии технических возможностей);

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 в подпункт "б" пункта 9 вносятся изменения.

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 в информационную систему мониторинга государственных услуг;

в) в случае, если критерии оценки, используемые 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.

(п. 9 в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 06.03.2015 N 197)

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 в абзац первый пункта 10 вносятся изменения.

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

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 подпункт "а" пункта 10 излагается в новой редакции.

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

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 в абзац 1 подпункта "б" пункта 10 вносятся изменения.

б) гражданин вправе оценить качество предоставления государственных 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:

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

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 абзац 3 подпункта "б" пункта 10 излагается в новой редакции.

опросного модуля информационной системы мониторинга государственных услуг, размещенного на официальных сайтах федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов и на специализированном сайте ("Ваш контроль"), который обеспечивает возможность оценки гражданином качества предоставления государственных услуг по критериям, определенным [пунктами 3 и 4](#) настоящих Правил, а также размещение его отзыва о качестве предоставления государственной услуги;
(пп. "б" в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 12.11.2016 N 1168)

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 подпункт "в" пункта 10 излагается в новой редакции.

в) подготовка и размещение ответа на отзыв гражданина, размещенный в сети "Интернет" в соответствии с [абзацем третьим подпункта "б"](#) настоящего пункта, осуществляется федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов в срок не более 10 рабочих дней в соответствии с утвержденными Министерством экономического развития Российской Федерации методическими рекомендациями по организации работы федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов с отзывами граждан по оценке качества государственных услуг, размещенными в электронном виде на специализированном сайте ("Ваш контроль") в сети "Интернет".

(пп. "в" в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 12.11.2016 N 1168)

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 в пункт 11 вносятся изменения.

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

(п. 11 в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 12.11.2016 N 1168)

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 государственной власти субъектов Российской Федерации и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, размещенные в информационной системе мониторинга государственных услуг, для их последующего рассмотрения и анализа:

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 в подпункт "а" пункта 11(1) вносятся изменения.

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

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 в подпункт "б" пункта 11(1) вносятся изменения.

б) в уполномоченных многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенных в субъектах Российской Федерации, - в части сводных значений уровня удовлетворенности, сформированных на основании данных, поступивших в информационную систему мониторинга государственных услуг в соответствии с [пунктами 8 и 9](#) 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;

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 в подпункт "в" пункта 11(1) вносятся изменения.

в) в высших исполнительных органах государственной власти субъектов Российской Федерации - в части сводных значений уровня удовлетворенности, сформированных на основании данных, поступивших в информационную систему мониторинга государственных услуг в соответствии с [пунктами 8 и 9](#) настоящих Правил, в отношении территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений), территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, действующих на территории соответствующего субъекта Российской Федерации.

(п. 11(1) введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 12.11.2016 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;

(пп. "а" в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 12.11.2016 N 1168)

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;

(пп. "б" в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 12.11.2016 N 1168)

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 в подпункт "в" пункта 12 вносятся изменения.

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;

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 в подпункт "г" пункта 12 вносятся изменения.

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;

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 в подпункт "д" пункта 12 вносятся изменения.

д) организует проведение мониторинга и осуществляет координацию размещения в личных кабинетах информационной системы мониторинга государственных услуг, указанных в [пункте 11\(1\)](#) настоящих Правил, данных о дате назначения руководителей и показателях эффективности деятельности руководителя, необходимых для практического использования и выявления случаев недостижения руководителями показателей эффективности деятельности руководителя, в порядке, установленном [пунктом 13](#) настоящих Правил.

(пп. "д" введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 12.11.2016 N 1168)

(п. 12 в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 06.03.2015 N 197)

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 Правила дополняются новым пунктом 12(1)

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.

(в ред. Постановлений Правительства РФ от 12.11.2016 [N 1168](#), от 31.03.2018 [N 395](#))

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.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 12.11.2016 N 1168)

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.

(в ред. Постановлений Правительства РФ от 12.11.2016 [N 1168](#), от 31.03.2018 [N 395](#))

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 абзацы четвертый и пятый пункта 13 излагаются в новой редакции.

Мнения граждан о качестве предоставления государственных услуг, поступившие в информационную систему мониторинга государственных услуг с использованием опросного модуля, указанного в абзаце третьем подпункта "б" пункта 10 настоящих Правил, при формировании показателей эффективности деятельности руководителей не учитываются. Указанные мнения используются подразделениями, ответственными за контроль качества предоставления государственных услуг, и руководителями в целях повышения качества предоставления государственных услуг.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 12.11.2016 N 1168)

Порядок формирования показателя эффективности деятельности руководителя устанавливается методическими [рекомендациями](#).

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 12.11.2016 N 1168)

(п. 13 в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 06.03.2015 N 197)

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.

(в ред. Постановлений Правительства РФ от 06.03.2015 [N 197](#), от 12.11.2016 [N 1168](#))

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 Правила дополняются новыми пунктами 14(1) - 14(3).

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

(п. 15 введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 06.03.2015 N 197)

Утвержден
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 12 декабря 2012 г. N 1284

КонсультантПлюс: примечание.

С 1 июля 2019 года [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395 в наименование Перечня вносятся изменения.

**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)**

Список изменяющих документов
(введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 06.03.2015 N 197;
в ред. Постановлений Правительства РФ от 23.09.2015 N 1012,
от 04.04.2017 N 406, от 31.03.2018 N 395, от 28.08.2018 N 1006)

Росреестр

1. Государственный кадастровый учет недвижимого имущества и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество.
(п. 1 в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395)

2. Представление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости.
(п. 2 в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395)

3 - 4. Исключены. - [Постановление](#) Правительства РФ от 31.03.2018 N 395.

МВД России

5. Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения.

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

7. Регистрация автомототранспортных средств и прицепов к ним.

8 - 10. Исключены. - [Постановление](#) Правительства РФ от 04.04.2017 N 406.

Наименование раздела исключено. - [Постановление](#) Правительства РФ от 04.04.2017 N 406

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.
(п. 12(1) введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 04.04.2017 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.

(п. 15 в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 04.04.2017 N 406)

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).

(п. 18(1) введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 23.09.2015 N 1012)

18(2). Представление выписки из Единого государственного реестра налогоплательщиков.

(п. 18(2) введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 28.08.2018 N 1006)

18(3). Предоставление заинтересованным лицам сведений, содержащихся в реестре дисквалифицированных лиц.

(п. 18(3) введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 28.08.2018 N 1006)

Пенсионный фонд Российской Федерации

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.

(п. 20 в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 28.08.2018 N 1006)

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

(п. 21 в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 28.08.2018 N 1006)

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.

(п. 23(1) введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 28.08.2018 N 1006)

23(2). Информирование застрахованных 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".

(п. 23(2) введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 28.08.2018 N 1006)

23(3). Прием от граждан анкет в целях регистрации в системе обязательного пенсионного страхования, в том числе прием от застрахованных лиц заявлений об обмене или о выдаче дубликата страхового свидетельства.

(п. 23(3) введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 28.08.2018 N 1006)

23(4). Установление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Российской Федерации.

(п. 23(4) введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 28.08.2018 N 1006)

23(5). Информирование граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг.

(п. 23(5) введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 28.08.2018 N 1006)

23(6). Осуществление компенсационных выплат неработающим трудоспособным лицам, осуществляющим уход за нетрудоспособными гражданами.

(п. 23(6) введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 28.08.2018 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.

(п. 23(7) введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 28.08.2018 N 1006)

23(8). Прием заявления застрахованного лица о распределении средств пенсионных накоплений.

(п. 23(8) введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 28.08.2018 N 1006)

Росгвардия

(введено [Постановлением](#) Правительства РФ от 04.04.2017 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

(введено [Постановлением](#) Правительства РФ от 28.08.2018 N 1006)

28. 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.

29. 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.

30. 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.
