



КонсультантПлюс
надежная правовая поддержка

Приказ Минэкономразвития России от
01.03.2013 N 110

"Об утверждении методических рекомендаций
по внедрению системы оценки гражданами
эффективности деятельности руководителей
территориальных органов федеральных
органов исполнительной власти (их
структурных подразделений)"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 19.11.2013

МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ от 1 марта 2013 г. N 110

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО ВНЕДРЕНИЮ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ ГРАЖДАНАМИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНОВ ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ (ИХ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ)

В соответствии с абзацем вторым подпункта "а" пункта 4 постановления Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. N 1284 "Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 51, ст. 7219) приказываю:

Утвердить прилагаемые методические рекомендации по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений).

Министр
А.Р. БЕЛОУСОВ

Утверждены
приказом Минэкономразвития России
от 1 марта 2013 г. N 110

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВНЕДРЕНИЮ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ ГРАЖДАНАМИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНОВ ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ (ИХ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ)

Настоящие Методические рекомендации разработаны с целью оказания методической помощи по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) (далее - оценка) и охватывают процедурные вопросы организации и проведения оценки, а также обработки и мониторинга результатов оценки.

I. Общие положения

1. Оценка эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) проводится гражданами по результатам предоставления указанными органами государственных услуг.

В целях проведения оценки выявляется мнение гражданина о качестве предоставления наиболее массовых и социально значимых государственных услуг. В отношении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии при проведении оценки выявляется мнение граждан о качестве государственных услуг по рекомендуемому перечню согласно [приложению 1](#).

2. В соответствии с пунктом 3 Правил оценки гражданами эффективности деятельности

руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. N 1284 "Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решения о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 51, ст. 7219) (далее соответственно - Правила, Постановление N 1284), для проведения оценки выявляется мнение граждан по следующим критериям:

- время предоставления государственной услуги;
- время ожидания в очереди при получении государственной услуги;
- вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственной услуги;
- комфортность условий в помещении, в котором предоставлена государственная услуга;
- доступность информации о порядке предоставления государственной услуги.

3. Оценка осуществляется по пятибалльной шкале.

При этом в качестве положительной оценки рассматривается 4 или 5 баллов, в качестве отрицательной оценки - от 1 до 3 баллов.

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

- устройств подвижной радиотелефонной связи;
- терминальных устройств, которые могут быть интегрированы с электронной системой управления очередью;
- информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

5. Оценки граждан качества предоставленных государственных услуг обобщаются и анализируются с использованием Автоматизированной информационной системы "Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг" (далее - ИАС МКГУ).

6. В целях реализации [пункта 7](#) Постановления N 1284 федеральным органам исполнительной власти, указанным в [пункте 6](#) Постановления N 1284, в срок до 31 марта 2013 г. рекомендуется определить (создать либо наделить соответствующими полномочиями уже действующее подразделение) в центральном аппарате федерального органа исполнительной власти структурное подразделение, ответственное за контроль качества государственных услуг (далее - подразделение, ответственное за контроль качества государственных услуг).

Подразделение, ответственное за контроль качества государственных услуг, в том числе рекомендуется наделить следующими полномочиями:

- рассмотрение и анализ сводных оценок качества государственных услуг по каждому территориальному органу федерального органа исполнительной власти (его структурному подразделению);
- формирование и анализ результатов ежегодной оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов (их структурных подразделений) федерального органа исполнительной власти;
- подготовка докладов руководству федерального органа исполнительной власти о выявленных случаях, когда значение показателя ежегодной оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов (их структурных подразделений) федерального органа исполнительной власти составляет менее 70 процентов значения, предусмотренного должностным регламентом, либо менее 70 процентов значения, достигнутого в предшествующем году.

II. Процедуры оценки

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

7.1. Выявление мнения гражданина о качестве предоставленной ему государственной услуги с использованием устройств подвижной радиотелефонной связи осуществляется после предоставления гражданину результата соответствующей государственной услуги.

7.2. После предоставления гражданину результата соответствующей государственной услуги

федеральным государственным служащим территориального органа федерального органа исполнительной власти, структурного подразделения рекомендуется обеспечить информирование его о сборе мнений граждан о качестве предоставленных государственных услуг, описывают процедуру оценки в соответствии с [пунктами 7.3 - 7.5](#) настоящих Методических рекомендаций и предлагают ему предоставить абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи для участия в оценке.

7.3. Федеральному органу исполнительной власти, многофункциональному центру предоставления государственных и муниципальных услуг рекомендуется обеспечить передачу номера устройства подвижной радиотелефонной связи, предоставленного гражданином, наименования территориального органа федерального органа исполнительной власти (структурного подразделения), наименования или идентификатора предоставленной государственной услуги, даты предоставления услуги в Автоматизированную информационную систему "Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг" (далее - федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг) через ИАС МКГУ. В процессе передачи информации через ИАС МКГУ каждому набору сведений присваивается уникальный идентификатор данной записи. Оператор ИАС МКГУ обеспечивает неизменность и сохранность сведений при их передаче в федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг.

7.4. В течение 1 рабочего дня с момента поступления указанной в [пункте 7.3](#) информации федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг направляет на предоставленный абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи короткое текстовое сообщение (SMS) с предложением дать интегральную оценку качества предоставленной государственной услуги по пятибалльной шкале.

7.5. Гражданин дает оценку качества предоставленной государственной услуги посредством направления ответного короткого текстового сообщения (SMS), содержащего цифру от 1 до 5, на номер, определенный оператором федерального телефонного центра сбора мнений граждан о качестве государственных услуг.

7.6. Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг обеспечивает передачу сведений о полученных оценках (уникальный идентификатор записи, полученная оценка) в ИАС МКГУ.

В случае, если ответное короткое текстовое сообщение содержит некорректную информацию (ответное короткое текстовое сообщение может содержать только цифры от 1 до 5), полученные сведения не учитываются при проведении оценки в ИАС МКГУ, повторное короткое текстовое сообщение (SMS) с предложением дать интегральную оценку качества предоставленной государственной услуги по пятибалльной шкале гражданину не направляется.

7.7. Полученный балл вносится в ИАС МКГУ по всем критериям, предусмотренным в [пункте 2](#) настоящих Методических рекомендаций, по соответствующей записи.

7.8. При получении отрицательной оценки (от 1 до 3 баллов) ИАС МКГУ формирует в автоматическом режиме случайную выборку из полученных отрицательных оценок для проведения телефонного опроса.

Объем случайной выборки из полученных отрицательных оценок составляет не менее 5% от их общего числа по каждому территориальному органу федерального органа исполнительной власти, полученных в течение 1 рабочего дня.

Максимальное число получателей государственных услуг, включаемых в выборку для проведения опроса, определяется оператором федерального телефонного центра сбора мнений граждан о качестве государственных услуг или оператором телефонного центра сбора мнений граждан федерального органа исполнительной власти в зависимости от пропускной способности телефонного центра.

Сведения, необходимые для проведения телефонного опроса (абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи получателя услуги, наименование территориального органа федерального органа исполнительной власти (структурного подразделения), наименование услуги, дата предоставления услуги, уникальный идентификатор записи), передаются в федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг или в телефонный центр сбора мнений граждан федерального органа исполнительной власти, оказавшего услугу.

7.9. Сотрудник федерального телефонного центра сбора мнений граждан о качестве государственных услуг или телефонного центра сбора мнений граждан федерального органа исполнительной власти (далее - сотрудник телефонного центра) в течение 2 рабочих дней после получения сведений перезванивает получателю государственной услуги, включенному в выборку, и проводит опрос по критериям, предусмотренным в [пункте 2](#) настоящих Методических рекомендаций.

Звонки получателям государственной услуги, включенным в выборку, могут проводиться по рабочим

дням с 10.00 до 19.00 по местному времени в соответствии с часовой зоной, установленной на территории субъекта Российской Федерации, в котором была предоставлена государственная услуга.

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

Опрос рекомендуется проводить с использованием бланка интервью, приведенного в [приложении 2](#) к настоящему Методическим рекомендациям.

В случае, если по результатам первого звонка гражданин не ответил или при ответе на звонок сообщил о готовности принять участие в опросе в другое время, сотрудник телефонного центра осуществляет повторный звонок в течение 1 рабочего дня.

7.10. Результаты оценки направляются федеральным телефонным центром сбора мнений граждан о качестве государственных услуг или телефонным центром сбора мнений граждан федерального органа исполнительной власти в ИАС МКГУ.

Результаты оценки, полученные по результатам телефонного опроса, заменяют в ИАС МКГУ результаты оценки по соответствующему идентификатору записи, полученные ранее в коротком текстовом сообщении.

7.11. Оператору ИАС МКГУ совместно с оператором федерального телефонного центра сбора мнений граждан о качестве государственных услуг рекомендуется установить требования к регламентам и форматам предоставления и передачи данных в соответствии с [пунктами 7.3, 7.6, 7.8, 7.10](#) настоящих Методических рекомендаций.

7.12. Оператору федерального телефонного центра сбора мнений граждан о качестве государственных услуг предоставляется полный доступ к информации об оценке гражданами качества государственных услуг, содержащейся в ИАС МКГУ.

7.13. Федеральным органам исполнительной власти, указанным в [пункте 2](#) Постановления N 1284, рекомендуется разместить на своих официальных сайтах в сети "Интернет":

- информацию для получателей государственных услуг о процедуре, условиях и значении оценки качества государственных услуг, проводимой в соответствии с [Постановлением N 1284](#);
- предупреждение для получателей государственных услуг о возможном мошенничестве с использованием коротких текстовых сообщений (SMS) и телефонных опросов.

В качестве примерного текста предупреждения о возможном мошенничестве с использованием коротких текстовых сообщений (SMS) и телефонных опросов рекомендуется использовать следующее:

"В настоящее время Правительством Российской Федерации внедряется система оценки гражданами качества государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти.

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

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

В связи с применением федеральными органами исполнительной власти мобильной связи в целях проведения оценки гражданами качества государственных услуг могут появиться случаи мошеннических SMS-рассылок с различных номеров мобильных телефонов или коротких номеров, замаскированных под официальные сообщения федеральных органов исполнительной власти и требующих от Вас каких-либо быстрых действий.

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

рассылаемые федеральными органами исполнительной власти SMS-сообщения могут содержать исключительно предложение оценить качество государственной услуги (сообщения с просьбой о переводе денежных средств, предоставлении каких-либо персональных данных, предложением перезвонить федеральными органами исполнительной власти не отправляются);

в SMS-сообщении федерального органа исполнительной власти указывается число, месяц и год получения государственной услуги, а также краткое наименование федерального органа исполнительной власти, предоставившего государственную услугу;

SMS-сообщения федеральных органов исполнительной власти всегда отправляются с номеров _____ (указывается номер, определяемый оператором федерального телефонного центра сбора мнений граждан о качестве государственных услуг)."

Отправка ответных коротких текстовых сообщений (SMS) является бесплатной для гражданина.

8. Выявление мнения гражданина о качестве предоставленной государственной услуги с использованием терминальных устройств, которые могут быть интегрированы с электронной системой

управления очередью (далее - терминальные устройства).

8.1. Выявление мнения гражданина о качестве предоставленной государственной услуги с использованием терминальных устройств осуществляется после предоставления гражданину результата государственной услуги в месте предоставления государственной услуги, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных (муниципальных) услуг.

8.2. После оказания государственной услуги федеральный государственный гражданский служащий и/или работник многофункционального центра предоставления государственных (муниципальных) услуг предлагает гражданину воспользоваться указанным терминальным устройством и оценить качество предоставленной услуги по всем критериям качества предоставления государственной услуги, определенным в [пункте 2](#) настоящих Методических рекомендаций, по 5-балльной шкале.

8.3. Информационная система федерального органа исполнительной власти или многофункционального центра предоставления государственных (муниципальных) услуг, обеспечивающая предоставление государственных услуг, посредством автоматической передачи данных направляет результаты оценки с указанием территориального органа федерального органа исполнительной власти (структурного подразделения), государственная услуга которого была предоставлена гражданину, наименования государственной услуги, даты предоставления государственной услуги в ИАС МКГУ.

9. Выявление мнения гражданина о качестве предоставленной государственной услуги с использованием сети "Интернет".

9.1. Выявление мнения гражданина о качестве предоставленной государственной услуги с использованием сети "Интернет" осуществляется посредством опросного модуля ИАС МКГУ, который размещается на официальных сайтах федеральных органов исполнительной власти, на портале ИАС МКГУ в сети "Интернет", а также опросного модуля, который размещается в личном кабинете Единого портала государственных и муниципальных услуг на сайте www.gosuslugi.ru в сети "Интернет".

Сотруднику, предоставившему гражданину результат государственной услуги, рекомендуется информировать его о возможности оценить качество государственной услуги с использованием сети "Интернет".

9.2. Используемый опросный модуль ИАС МКГУ обеспечивает возможность оценки гражданином качества государственной услуги по всем критериям качества предоставления государственной услуги, определенным в [пункте 2](#) настоящих Методических рекомендаций, по 5-балльной шкале.

9.3. При оценке государственных услуг, для которых согласно действующим нормативным правовым актам на момент проведения опроса должна быть реализована возможность удаленной подачи заявления, записи на прием, получения результата предоставления государственной услуги, также используются следующие критерии качества:

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

время ожидания ответа на подачу заявления, время предоставления государственной услуги;

удобство процедур предоставления государственной услуги, включая процедуры и доступность информации при подаче заявления, записи на прием, подачи заявления, оплаты обязательных платежей, информирования заявителя о ходе предоставления государственной услуги, получения результата предоставления государственной услуги.

Указанные критерии, а также критерии, предусмотренные [пунктом 2](#) настоящих Методических рекомендаций, используются совместно только при проведении опроса с использованием опросного модуля, размещаемого на портале ИАС МКГУ, а также в личном кабинете Единого портала государственных и муниципальных услуг на сайте www.gosuslugi.ru в сети "Интернет".

В иных случаях используются только критерии, предусмотренные [пунктом 2](#) настоящих Методических рекомендаций.

9.4. В целях реализации [пункта 7](#) Постановления N 1284 федеральным органам исполнительной власти, указанным в [пункте 6](#) Постановления N 1284, в срок до 31 марта 2013 г. рекомендуется обеспечить размещение опросного модуля ИАС МКГУ на своих официальных сайтах в сети "Интернет".

9.5. Опросный модуль рекомендуется разместить на главной странице и во всех разделах официального сайта в сети "Интернет", посвященных предоставлению государственных услуг, а также в разделах, предоставляющих пользователю каналы обратной связи с федеральным органом исполнительной власти. Опросный модуль должен быть доступен пользователю в пределах первого экрана браузера без пролистывания.

III. Обработка и мониторинг результатов оценки

10. На основе поступивших в ИАС МКГУ оценок граждан качества государственной услуги ИАС МКГУ ежеквартально формирует сводную оценку по каждому территориальному органу федерального органа исполнительной власти (его структурному подразделению).

11. Сводная оценка по территориальному органу федерального органа исполнительной власти, его структурному подразделению определяется как доля граждан, удовлетворенных качеством государственных услуг (то есть оценивших качество предоставления государственных услуг на 4 или 5 баллов), предоставляемых в территориальном органе (его структурном подразделении), от общего числа граждан, оценивших качество государственных услуг, и рассчитывается по следующей формуле:

$$R_i = 0,2 * K_i^1 + 0,2 * K_i^2 + 0,2 * K_i^3 + 0,2 * K_i^4 + 0,2 * K_i^5,$$

где:

R_i - доля граждан, удовлетворенных качеством государственных услуг, предоставляемых в i -м территориальном органе (структурном подразделении), процентов;

K_i^1 - доля граждан, удовлетворенных временем, потребовавшимся для предоставления государственной услуги, определяемая в соответствии с [пунктом 14](#) настоящих Методических рекомендаций, процентов;

K_i^2 - доля граждан, удовлетворенных временем ожидания в очереди при получении государственной услуги, определяемая в соответствии с [пунктом 14](#) настоящих Методических рекомендаций, процентов;

K_i^3 - доля граждан, удовлетворенных вежливостью и компетентностью сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственной услуги, определяемая в соответствии с [пунктом 14](#) настоящих Методических рекомендаций, процентов;

K_i^4 - доля граждан, удовлетворенных комфортностью помещения, в котором предоставлена государственная услуга, определяемая в соответствии с [пунктом 14](#) настоящих Методических рекомендаций, процентов;

K_i^5 - доля граждан, удовлетворенных доступностью информации о порядке предоставления государственной услуги, определяемая в соответствии с [пунктом 14](#) настоящих Методических рекомендаций, процентов.

12. В случае участия территориального органа федерального органа исполнительной власти, его структурного подразделения в предоставлении государственных услуг, для которых реализована возможность удаленной подачи заявления, записи на прием, получения результата предоставления государственной услуги, на основании данных, полученных через опросный модуль, размещаемый в личном кабинете единого портала государственных и муниципальных услуг на сайте www.gosuslugi.ru в сети "Интернет", оценка рассчитывается по следующей формуле:

$$R_i = (K_i^1 + K_i^2 + K_i^3 + K_i^4 + K_i^5 + K_i^6 + K_i^7 + K_i^8) / 8,$$

где:

R_i - доля граждан, удовлетворенных качеством государственных услуг, предоставляемых в i -м территориальном органе, его структурном подразделении, процентов;

K_i^1 - доля граждан, удовлетворенных временем, потребовавшимся для предоставления государственной услуги, определяемая в соответствии с [пунктом 13](#) настоящих Методических рекомендаций, процентов;

K_i^2 - доля граждан, удовлетворенных временем ожидания в очереди при получении государственной услуги, определяемая в соответствии с [пунктом 13](#) настоящих Методических рекомендаций, процентов;

K_i^3 - доля граждан, удовлетворенных вежливостью и компетентностью сотрудника, взаимодействующего с заявителем, при предоставлении государственной услуги, определяемая в

соответствии с [пунктом 13](#) настоящих Методических рекомендаций, процентов;

K_i^4 - доля граждан, удовлетворенных комфортностью помещения, в котором предоставлена государственная услуга, определяемая в соответствии с [пунктом 13](#) настоящих Методических рекомендаций, процентов;

K_i^5 - доля граждан, удовлетворенных доступностью информации о порядке предоставления государственной услуги, определяемая в соответствии с [пунктом 13](#) настоящих Методических рекомендаций, процентов;

K_i^6 - доля граждан, удовлетворенных доступностью электронных форм документов, необходимых для предоставления услуги; доступностью инструментов совершения в электронном виде платежей, необходимых для получения услуги, определяемая в соответствии с [пунктом 13](#) настоящих Методических рекомендаций, процентов;

K_i^7 - доля граждан, удовлетворенных временем ожидания ответа на подачу заявления, временем предоставления государственной услуги, определяемая в соответствии с [пунктом 13](#) настоящих Методических рекомендаций, процентов;

K_i^8 - доля граждан, удовлетворенных удобством процедур предоставления государственной услуги, включая процедуры и доступность информации при подаче заявления, записи на прием, подачи заявления, оплаты обязательных платежей, информирования заявителя о ходе предоставления государственной услуги; получения результата предоставления государственной услуги, определяемая в соответствии с [пунктом 13](#) настоящих Методических рекомендаций, процентов.

13. Доля граждан, удовлетворенных качеством государственных услуг, предоставляемых в территориальном органе, его структурном подразделении по каждому из критериев, приведенных в [пунктах 2 и 9.3](#) настоящих Методических рекомендаций, определяется как доля граждан, оценивших результаты предоставления государственных услуг по соответствующему критерию на 4 или 5 баллов, от общего количества граждан, оценивших качество государственных услуг.

14. Сводные оценки и информация о доле граждан, удовлетворенных качеством государственных услуг по каждому из критериев, приведенных в [пунктах 2 и 9.3](#) настоящих Методических рекомендаций, по каждому территориальному органу федерального органа исполнительной власти, его структурному подразделению, рассчитываемые отдельно в соответствии с [пунктами 11 и 12](#) настоящих Методических рекомендаций, а также сводные оценки без учета информации, собранной в соответствии с [пунктом 9](#) настоящих Методических рекомендаций, передаются оператором ИАС МКГУ:

- в соответствующие федеральные органы исполнительной власти для их рассмотрения и анализа в подразделениях, ответственных за контроль качества государственных услуг;
- высшему органу исполнительной власти соответствующего субъекта Российской Федерации.

Оператору ИАС МКГУ рекомендуется определить порядок передачи данных.

15. Подразделению, ответственному за контроль качества государственных услуг, рекомендуется ежегодно на основании данных ежеквартальных сводных оценок формировать ежегодную оценку гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов, их структурных подразделений.

16. Ежегодная оценка гражданами эффективности деятельности руководителя территориального органа федерального органа исполнительной власти, его структурного подразделения определяется как среднее арифметическое значение ежеквартальных сводных оценок по соответствующему территориальному органу, его структурному подразделению по следующей формуле:

$$FRi = (R_i^1 + R_i^2 + R_i^3 + R_i^4) / 4,$$

где:

FRi - ежегодная оценка гражданами эффективности деятельности руководителя i -го территориального органа федерального органа исполнительной власти, его структурного подразделения, процентов;

R_i^1 - сводная оценка по i -му территориальному органу федерального органа исполнительной власти, его структурному подразделению в I квартале отчетного года, определяемая в соответствии с [пунктами 11 или 12](#) настоящих Методических рекомендаций, процентов;

R_i^2 - сводная оценка по i-му территориальному органу федерального органа исполнительной власти, его структурному подразделению во II квартале отчетного года, определяемая в соответствии с пунктами 11 или 12 настоящих Методических рекомендаций, процентов;

R_i^3 - сводная оценка по i-му территориальному органу федерального органа исполнительной власти, его структурному подразделению в III квартале отчетного года, определяемая в соответствии с пунктами 11 или 12 настоящих Методических рекомендаций, процентов;

R_i^4 - сводная оценка по i-му территориальному органу федерального органа исполнительной власти, его структурному подразделению в IV квартале отчетного года, определяемая в соответствии с пунктами 11 или 12 настоящих Методических рекомендаций, процентов.

Приложение 1
к Методическим рекомендациям

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ
УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫМИ ОРГАНАМИ
ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РЕГИСТРАЦИИ, КАДАСТРА
И КАРТОГРАФИИ, ИХ СТРУКТУРНЫМИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ

1. Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним.
2. Предоставление сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости.
3. Государственный кадастровый учет недвижимого имущества.
4. Предоставление сведений, содержащихся в Едином реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним.

Приложение 2
к Методическим рекомендациям

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ БЛАНК ИНТЕРВЬЮ
ПОЛУЧАТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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

Вы негативно оценили качество государственной услуги, предоставленной Вам в (наименование территориального органа, его структурного подразделения, предоставившего соответствующую услугу). Ваше мнение очень важно для нас. Благодарим Вас за участие в опросе!

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

Вы можете уделить 5 минут для нашего разговора?

В случае отрицательного ответа опрос гражданина прекращается.

В случае просьбы перезвонить в более удобное время опрос откладывается.

В случае положительного ответа гражданина опрос должен быть продолжен.

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

-
1. Оцените степень вашей удовлетворенности общим временем, потребовавшимся для получения услуги от начала до конца.
 2. Оцените степень вашей удовлетворенности временем ожидания в очередях при получении государственной услуги.
 3. Оцените степень вашей удовлетворенности вежливостью и компетентностью сотрудников, с которыми вы взаимодействовали.
 4. Оцените комфортность условий в помещении, в котором вам была предоставлена государственная услуга.
 5. Оцените доступность информации о порядке предоставления государственной услуги.

Спасибо за участие в опросе!

Результаты Вашей оценки будут учтены при оценке результатов деятельности руководителя территориального органа (наименование территориального органа, его структурного подразделения, предоставившего соответствующую услугу).
