A 3D illustration of a puzzle. On the left, a white puzzle board is shown with several pieces missing, creating a jagged hole. In the foreground, a single, large, vibrant purple puzzle piece stands upright, casting a shadow on the surface below. The background is a light gray gradient with faint, larger puzzle pieces visible.

**Комплексная оценка  
деятельности  
государственных  
гражданских  
служащих  
Российской  
Федерации**

*Патарая Инэсса. ОБ13-3*

ПРОГРАММА ЕВРОПЕЙСКОГО СОЮЗА EUROPEAID  
EUROPEAID 113768/D/SV/RU  
АДМИНИСТРАТИВНАЯ РЕФОРМА В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«Оценка эффективности деятельности государственных служащих»

Повышение эффективности деятельности органов исполнительной власти стало лейтмотивом всех крупных реформ государственной службы, осуществлявшихся за последние 20 лет.



В Концепции реформирования системы государственной службы Российской Федерации отмечается, что одной из основных проблем современного состояния государственной службы Российской Федерации является



**недостаточная эффективность деятельности органов государственной власти и их аппаратов.**



основной целью реформирования государственной службы является кардинальное повышение ее эффективности в интересах развития гражданского общества и укрепления государства.



Согласно гл. 5 Федерального закона № 119-ФЗ «Об основах государственной службы в РФ» 1995 года («Обеспечение эффективности государственной службы»)

контроль за эффективностью деятельности госслужащих возложен на **кадровые службы государственного органа.**

**Совет по вопросам государственной службы при Президенте** анализирует состояние и эффективность государственной службы в органах государственной власти.

Тем не менее, по настоящее время *отсутствуют методы, четкие критерии, показатели и процедуры оценки эффективности*

**узкое понимание** оценки эффективности и результативности.

В настоящее время оценка основывается почти полностью **на формальных показателях** и проводится в большинстве случаев **в форме аттестации.**

Такая система оценки эффективности воспринимается госслужащими как простая формальность, **практически не влияет на оплату их труда.**



# С конца XIX века в большинстве индустриально развитых стран предпринимались попытки определения и измерения эффективности и производительности

США, - общественность была обеспокоена низким уровнем эффективности госслужбы, особенно на мун. уровне.

Во многих городах действовали комитеты и отделы эффективности.

было создано общенациональное Бюро эффективности. (20-30-е гг.)

В 60-х годах формируются основы системы «планирование – программирование – бюджетирование» (PPBS)

Она опирается на определенные критерии + позволяла обществу контролировать эффективность деятельности госслужащих и расходования ими бюджетных средств

Стремление перейти от субъективных оценок руководителей и кадровых служб, скрытых от граждан и институтов гражданского общества (налогоплательщиков), к системе объективной оценки эффективности,

В 1970 году по инициативе президента Никсона была создана Национальная комиссия по производительности, которая занималась анализом производительности



стратегические планы ведомств служат отправной точкой для определения целей ежегодных программ и оценки результатов ежегодных программ при достижении намеченных целей.

В 1993 году, в самом начале реформы, был принят и подписан **Закон об эффективности и результатах работы правительства (ЗЭРРП)**.

в 1986 году Рейган издал указ, которым предусматривалось **осуществление комплексной программы повышения производительности**.

В 1993 году президент США Клинтон и вице-президент Гор начали самую длительную в истории федерального правительства управленческую реформу - **инициативу "Перестройка системы государственного управления"**

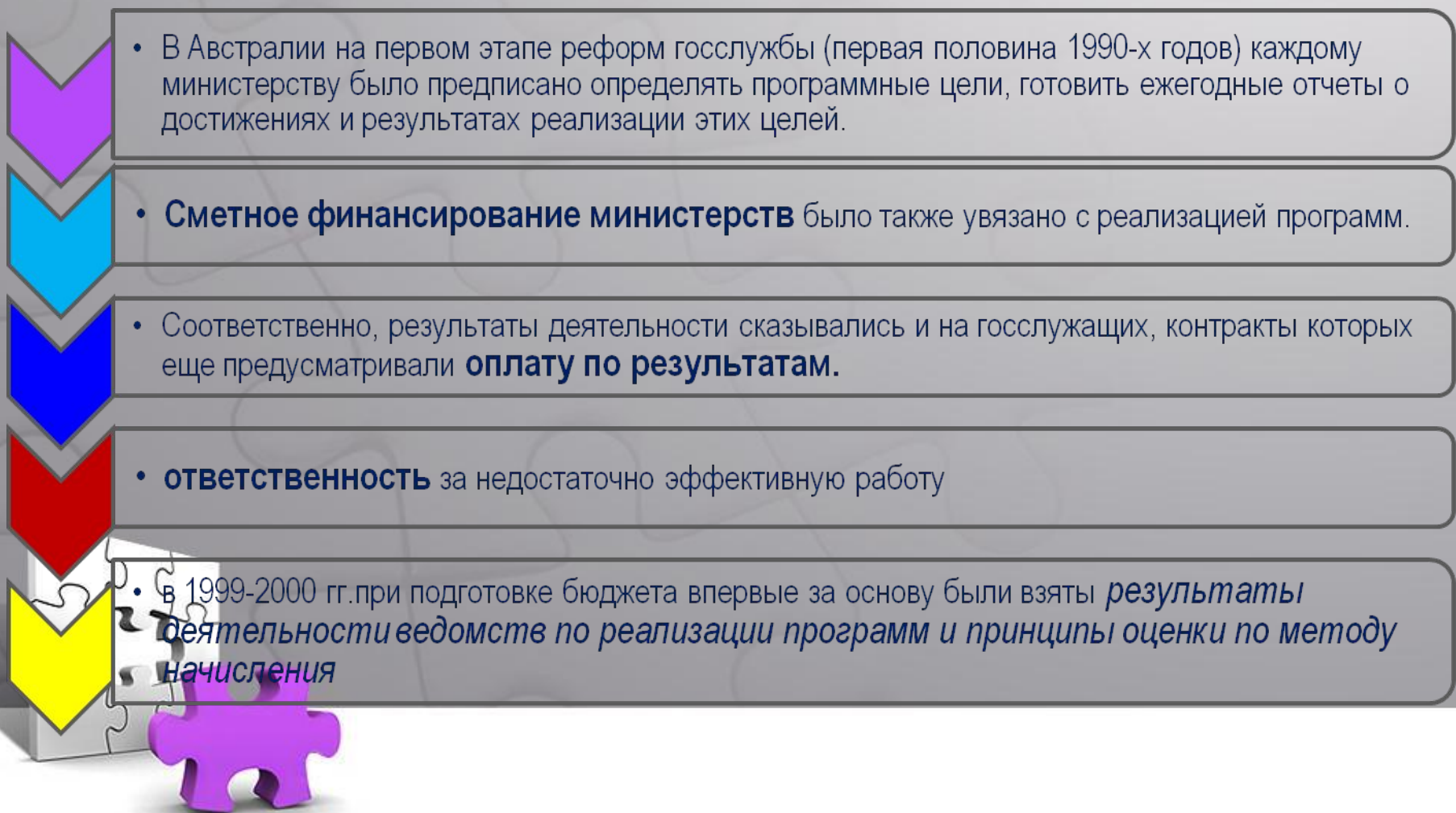
Закон требует от ведомств ориентироваться при оценке эффективности и результатов деятельности на выполнение программ и стратегических планов. + устанавливается **тесная и четкая связь между ресурсами и результатами**.

**связь оценки результатов деятельности по методике MbO (управление по целям)**





В качестве наиболее успешных примеров внедрения новых методов оценки эффективности госслужбы можно в первую очередь отметить Австралию, Канаду, Великобританию, Новую Зеландию, Нидерланды.



- В Австралии на первом этапе реформ госслужбы (первая половина 1990-х годов) каждому министерству было предписано определять программные цели, готовить ежегодные отчеты о достижениях и результатах реализации этих целей.

- **Сметное финансирование министерств** было также увязано с реализацией программ.

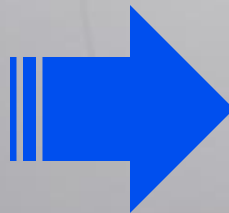
- Соответственно, результаты деятельности сказывались и на госслужащих, контракты которых еще предусматривали **оплату по результатам**.

- **ответственность** за недостаточно эффективную работу

- в 1999-2000 гг. при подготовке бюджета впервые за основу были взяты **результаты деятельности ведомств по реализации программ и принципы оценки по методу начисления**

# Методы оценки деятельности госслужащего

Метод управления по целям (MbO). Метод основан на оценке достижения служащим целей, намеченных на конкретный период времени. Требует четкого количественного определения целей и сроков их достижения.



1. Создание ясных и хорошо сформулированных целей работы, которую необходимо выполнить.



2. Разработка плана действий, в котором формулируются пути достижения целей



3. Выполнение плана действий.



4. Оценка достигнутых результатов.



5. Корректировка деятельности в случае необходимости



6. Создание новых целей будущей деятельности



# Методы оценки деятельности госслужащего

## **Метод шкалы графического рейтинга**

основан на проставлении соответствующей оценки каждой черте характера оцениваемого работника: количество и качество работы, инициативность, сотрудничество, надежность и т.д. Оценка соответствует рейтингу от "отлично" до "неудовлетворительно".

## **Метод решающих ситуаций.**

Основан на использовании списка описаний правильного и неправильного поведения работника в отдельных решающих ситуациях, на основе соотнесения которых производится оценка деятельности.

## **Метод анкет и сравнительных анкет**

включает набор вопросов или описаний поведения работника, из которых выбираются или оцениваются присущие работнику описания, и оценивается общий рейтинг анкеты.





Одним из основных направлений совершенствования системы государственного управления в РФ является повышение эффективности деятельности государственных структур



#### ЦИТАТА

Главным критерием оценки эффективности власти, предоставляющей услуги гражданам, а также учреждений социальной сферы должно стать общественное мнение, мнение самих граждан.

**Владимир Владимирович Путин**

Для качественного улучшения состава госслужащих Министерством экономического развития с 2013 года ведется **разработка и внедрение показателей эффективности и результативности** деятельности органов государственной власти и государственных гражданских служащих.



## Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. N 601

### "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления"

создание объективных и прозрачных механизмов конкурсного отбора, включая проведение дистанционных экзаменов и формирование единой базы вакансий;

формирование кадровых резервов посредством подбора, подготовки и карьерного роста кандидатов на замещение должностей государственной гражданской службы и их активное практическое использование;

развитие института наставничества на государственной гражданской службе;

установление особого порядка оплаты труда государственных гражданских служащих в зависимости от достижения показателей результативности профессиональной служебной деятельности

применение системы комплексной оценки деятельности государственных гражданских служащих с использованием ключевых показателей эффективности и общественной оценки их деятельности, в том числе на базе социальных сетей и с учетом мнения сетевых сообществ



Постановление Правительства РФ от 12 декабря 2012 г. N 1284

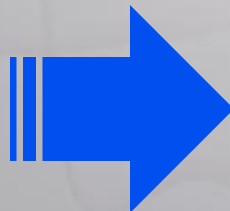
"Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей"

Правила оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти с учетом качества предоставления ими государственных услуг

перечень государственных услуг, в отношении которых проводится оценка



Постановлением № 1284 предусмотрена возможность для оценки гражданами массовых и социально значимых государственных услуг Росреестра, МВД России, ФМС России, ФНС России и Пенсионного фонда РФ, а также всех государственных услуг, оказываемых в МФЦ по принципу «одного окна», в том числе услуг Росимущества, Роспотребнадзора, ФССП России и Фонда социального страхования РФ.



Теперь граждане могут напрямую влиять на качество предоставления государственных услуг в конкретных территориальных органах, так как их оценки могут быть использованы как основание для применения в отношении соответствующих руководителей мер дисциплинарного взыскания, предусмотренных законодательством Российской Федерации.





# ФНС России

Государственная регистрация юр. лиц, физ. лиц в качестве инд.предпринимателей и КФХ.

17. Предоставление сведений из ЕГРЮЛ

18. Бесплатное информирование налогоплательщиков о действующих налогах и сборах, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов

# Пенсионный фонд

Выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал.

Установление трудовых пенсий и пенсий по государственному пенсионному обеспечению.

Установление федеральной социальной доплаты к пенсии.

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





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.



В настоящее время сбор мнений граждан осуществляется после получения ими результатов государственных услуг с использованием следующих механизмов

отправка смс-сообщений  
получателям государственных  
услуг с просьбой оценить  
качество услуги

опрос через электронные  
терминалы или иные  
устройства, расположенные  
непосредственно в местах  
предоставления  
государственных услуг (в том  
числе в МФЦ)

опрос через  
специализированный ресурс в  
сети Интернет – сайт «Ваш  
контроль» ([www.vashkontrol.ru](http://www.vashkontrol.ru))

на Едином портале  
государственных и  
муниципальных услуг

время ожидания в очереди,  
вежливость сотрудника,  
комфортность условий,  
доступность информации о  
порядке получения услуги и  
другим.



Минэкономразвития России также создан инструмент обратной связи, позволяющий гражданам оценить качество предоставления государственных и муниципальных услуг, – публичная система "Ваш контроль" (Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг или АИС МКГУ).

**ВАШ  
КОНТ-  
РОЛЬ.**

### О проекте

Расскажите нам, где, как и с каким результатом вы получали государственные услуги. Ваши отзывы помогут оценить работу конкретных чиновников и органов власти, чтобы в итоге сделать государство удобным и эффективным.

На нашем сайте не только можно написать, что вы думаете о работе органов власти, но и посмотреть оценки и отзывы других пользователей.

[ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ](#)

[ДОКУМЕНТЫ](#)

[ВХОД](#)

[ОСТАВИТЬ ОТЗЫВ](#)



**190,6 ТЫС.**  
**ОСТАВЛЕННЫХ**  
**ОТЗЫВОВ**

### Последние официальные ответы

[Бесплатное информирование \(в том числе в письменной форме\) налогоплательщиков, плательщиков сборов](#)

30.11.16, 14:15  
asi\_07  
0

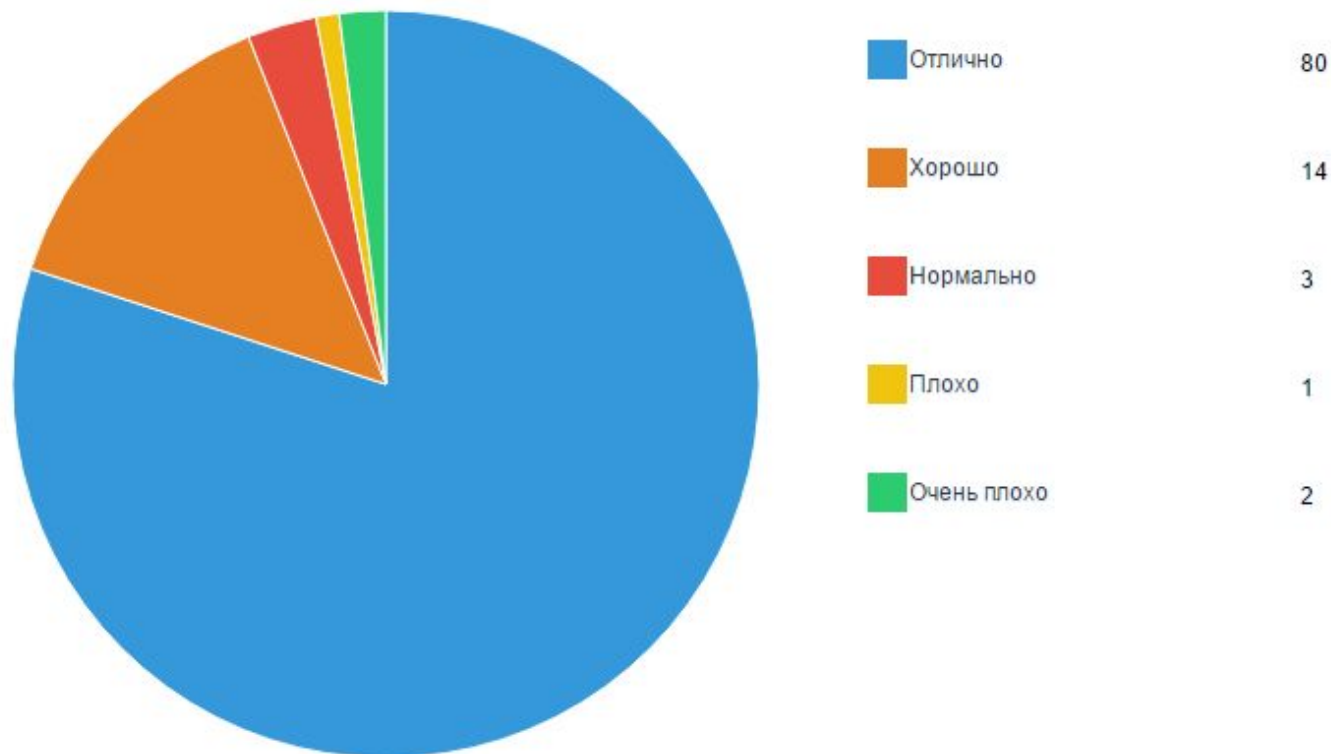
[Бесплатное информирование \(в том числе в письменной форме\) налогоплательщиков, плательщиков сборов](#)

30.11.16, 14:15  
fotini\_k  
0



# График: Оценка россиянами качества государственных услуг в системе «Ваш контроль» на апрель 2016 года

Оценка россиянами качества государственных услуг в системе «Ваш контроль» на апрель 2016 года в процентах



# Используемые источники информации

## 1. ПРОГРАММА ЕВРОПЕЙСКОГО СОЮЗА EUROPEAID

«Оценка эффективности деятельности государственных служащих»

2. Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. N 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»

3. Постановление Правительства РФ от 12 декабря 2012 г. N 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти 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»

4. <https://vashkontrol.ru>

