

Об утверждении Методики оценки деятельности административных государственных служащих корпуса "Б" Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан

Приказ Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 26 ноября 2019 года № 324/НҚ. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 3 декабря 2019 года № 19674

В соответствии с пунктом 5 статьи 33 Закона Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года "О государственной службе Республики Казахстан" ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Методику оценки деятельности административных государственных служащих корпуса "Б" Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившим силу приказ Министра оборонной и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 10 апреля 2018 года № 66/НҚ "Об утверждении методики оценки деятельности административных государственных служащих корпуса "Б" Министерства оборонной и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 16802, опубликован 28 апреля 2018 года в Эталонном контрольном банке нормативных правовых актов Республики Казахстан).

3. Департаменту управления человеческими ресурсами Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:

1) государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан после его официального опубликования;

3) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан представление в Юридический департамент Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан сведений об исполнении мероприятий, предусмотренных подпунктами 1), 2) настоящего пункта.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на ответственного секретаря Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан.

5. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

Министр

А. Жумагалиев

Утверждена
приказом Министра
цифрового развития,
инноваций и аэрокосмической
промышленности
от 26 ноября 2019 года № 324-НК

Методика оценки деятельности административных государственных служащих корпуса "Б" Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности

Глава 1. Общие положения

1. Настоящая Методика оценки деятельности административных государственных служащих корпуса "Б" Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан (далее – Методика) разработана в соответствии с пунктом 5 статьи 33 Закона Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года "О государственной службе Республики Казахстан" и определяет порядок оценки деятельности административных государственных служащих корпуса "Б" Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан и его ведомств (далее – служащие корпуса "Б").

2. Основные понятия, используемые в настоящей Методике:

1) непосредственный руководитель – лицо, по отношению которому оцениваемый служащий находится в прямом подчинении;

2) вышестоящий руководитель – лицо, по отношению которому непосредственный руководитель оцениваемого служащего находится в прямом подчинении;

3) ключевые целевые индикаторы (далее – КЦИ) – устанавливаемые в соответствии со стратегическим планом государственного органа, меморандумом политического служащего/соглашением служащего корпуса "А" либо исходя из специфики деятельности служащего корпуса "Б" показатели (за исключением процессной работы), достижение которых свидетельствует об эффективности их деятельности;

4) индивидуальный план работы – документ, предусматривающий КЦИ служащего корпуса "Б" на оцениваемый период, и составляемый совместно с непосредственным руководителем и утверждаемый вышестоящим руководителем;

5) компетенции – совокупность знаний, умений и навыков, необходимых для эффективного выполнения профессиональной деятельности на конкретной государственной должности;

6) поведенческие индикаторы – поведенческие характеристики и уровень проявления компетенции у служащего корпуса "Б".

3. Оценка деятельности служащих корпуса "Б" (далее – оценка) проводится для определения эффективности и качества их работы.

4. Оценка не проводится в случаях, если срок его пребывания на конкретной должности, в том числе после выхода из социального отпуска или после завершения обучения составляет менее трех месяцев, а также в период испытательного срока.

Служащие корпуса "Б", находящиеся в период проведения оценки в трудовых отпусках, отпуске без сохранения заработной платы, периоде временной нетрудоспособности, командировке или на стажировке либо направленные на переподготовку, повышение квалификации, проходят оценку в течение 5 рабочих дней после выхода на работу.

5. Для проведения оценки должностным лицом, имеющим право назначения на государственную должность и освобождения от государственной должности служащего корпуса "Б" (далее – уполномоченное лицо), создается Комиссия по оценке (далее – Комиссия), рабочим органом которой является служба управления персоналом

Состав Комиссии определяется уполномоченным лицом. Количество членов Комиссии составляет не менее 5 человек.

6. Оценка проводится по двум отдельным направлениям:

1) оценки достижения КЦИ;

2) оценки компетенций служащих корпуса "Б".

7. Результаты оценки выполнения КЦИ являются основанием для принятия решений по выплате бонусов, поощрению, ротации, понижению в государственной должности либо увольнению.

Результаты оценки компетенций являются основанием для принятия решений по развитию у служащего корпуса "Б" необходимых компетенций. При этом, результаты оценки компетенций не влияют на выплату бонусов, поощрение, ротацию, понижение в государственной должности либо увольнение.

8. Документы, связанные с оценкой, хранятся в службе управления персоналом в течение трех лет со дня завершения оценки.

Глава 2. Порядок определения КЦИ

9. КЦИ определяются непосредственным руководителем в индивидуальном плане работы административного государственного служащего корпуса "Б", составляемого в

течение 10 рабочих дней после начала оцениваемого периода по форме, согласно приложению 1 к настоящей Методике.

10. После формирования индивидуального плана работы, с соответствующими КЦИ, он вносится на рассмотрение вышестоящему руководителю для утверждения.

11. Вышестоящий руководитель возвращает индивидуальный план работы на доработку в случае несоответствия КЦИ требованиям, указанным в пункте 12 настоящей Методики.

Повторное внесение индивидуального плана на рассмотрение вышестоящего руководителя осуществляется не позднее 2 рабочих дней после направления на доработку.

12. КЦИ являются:

1) конкретными (точно определяется результат с указанием ожидаемого положительного изменения, который необходимо достичь);

2) измеримыми (определяются конкретные критерии для измерения достижения КЦИ);

3) достижимыми (КЦИ определяются с учетом имеющихся ресурсов, полномочий и ограничений);

4) ограниченными во времени (определяется срок достижения КЦИ в течение оцениваемого периода);

5) ориентированы на реализацию стратегических целей государственного органа, меморандума политического служащего, соглашения служащего корпуса "А", либо исходя из специфики деятельности служащего корпуса "Б" показатели (за исключением процессной работы), достижение которых свидетельствует об эффективности их деятельности.

13. Количество КЦИ составляет 5.

14. Индивидуальный план хранится в службе управления персоналом.

Глава 3. Порядок оценки достижения КЦИ

15. В целях осуществления контроля достижения КЦИ, предусмотренных индивидуальным планом работы, непосредственным руководителем осуществляется ежеквартальный мониторинг достижения установленных КЦИ.

По итогам ежеквартального мониторинга непосредственным руководителем представляются письменные рекомендации оцениваемому служащему корпуса "Б" по достижению КЦИ и необходимым для этого дальнейшим мерам.

16. Для проведения оценки непосредственный руководитель служащего корпуса "Б" заполняет лист оценки по КЦИ по форме, согласно приложению 2 к настоящей Методике, и подписывает его.

17. Оценка реализации индивидуального плана работы осуществляется по итогам года, на который составлялся индивидуальный план работы, на основе оценки достижения КЦИ в следующем порядке:

при достижении всех КЦИ ставится оценка "превосходно".

при достижении 4 из 5 КЦИ ставится оценка "эффективно".

при достижении 3 из 5 КЦИ ставится оценка "удовлетворительно".

при достижении менее 3 из 5 КЦИ ставится оценка "неудовлетворительно".

Достижение КЦИ предусматривает полное исполнение предусмотренных индивидуальным планом показателей.

18. После заполнения оценочного листа непосредственным руководителем, он вносится на рассмотрение вышестоящему руководителю.

19. В случае если непосредственным руководителем служащего корпуса "Б" является первый руководитель государственного органа, оценочный лист вносится на его рассмотрение.

20. По итогам рассмотрения оценочного листа служащего корпуса "Б" вышестоящим руководителем принимается одно из следующих решений:

1) согласиться с оценкой;

2) направить на доработку.

21. Оценочный лист направляется на доработку в случае недостаточности либо недостоверности подтверждающих достижения КЦИ фактов.

22. Повторное внесение оценочного листа на рассмотрение вышестоящего руководителя осуществляется не позднее 2 рабочих дней со дня направления на доработку.

23. После подписания вышестоящим руководителем оценочного листа служба управления персоналом не позднее 2 рабочих дней выносит его на рассмотрение Комиссии.

Глава 4. Порядок оценки компетенций

24. Оценка компетенций осуществляется непосредственным руководителем, по итогам которой заполняется лист оценки по компетенциям по форме, согласно приложению 3 к настоящей Методике.

25. При заполнении листа оценки по компетенциям необходимо руководствоваться набором поведенческих индикаторов по каждой компетенции, предусмотренных для категорий государственных должностей корпуса "Б" согласно приложению 4 к настоящей Методике. Количество поведенческих индикаторов по одной компетенции составляет не более десяти.

26. Уровень развития компетенции служащего определяется количеством поведенческих индикаторов, которые проявляются в деятельности служащего в течение оцениваемого периода в следующем порядке:

1) при проявлении в деятельности служащего $\frac{3}{4}$ и более поведенческих индикаторов, предусмотренных определенной компетенцией, ставится оценка "соответствует ожиданиям".

2) при несоответствии деятельности служащего менее $\frac{3}{4}$ поведенческим индикаторам, предусмотренным для конкретной компетенции, ставится оценка "не соответствует ожиданиям" по данной конкретной компетенции.

27. После подписания непосредственным руководителем оценочного листа служба управления персоналом не позднее 2 рабочих дней выносит его на рассмотрение Комиссии.

Глава 5. Рассмотрение результатов оценки Комиссией и обжалование результатов оценки

28. Служба управления персоналом формирует график проведения оценки по согласованию с председателем Комиссии и обеспечивает уведомление лиц, осуществляющих оценку, о ее проведении за семь рабочих дней.

29. Заседание Комиссии считается правомочным, если на нем присутствовали не менее двух третей ее состава.

30. Замена отсутствующего члена или председателя Комиссии осуществляется по решению уполномоченного лица путем внесения изменения в приказ о создании Комиссии.

31. Решение Комиссии принимается открытым голосованием.

32. Результаты голосования определяются большинством голосов членов Комиссии. При равенстве голосов голос председателя Комиссии является решающим.

33. Секретарем Комиссии является сотрудник службы управления персоналом. Секретарь Комиссии не принимает участие в голосовании.

34. Служба управления персоналом обеспечивает проведение заседания Комиссии в соответствии со сроками, согласованными с председателем Комиссии.

35. Служба управления персоналом предоставляет на заседание Комиссии следующие документы:

1) заполненные оценочные листы;

2) проект протокола заседания Комиссии по форме, согласно приложению 5 к настоящей Методике.

36. Комиссия рассматривает результаты оценки и принимает одно из следующих решений:

1) утвердить результаты оценки;

2) пересмотреть результаты оценки.

37. В случае принятия решения о пересмотре результатов оценки Комиссия корректирует оценку и указывает ее в графе "Корректировка Комиссией результатов оценки (в случае наличия)" протокола.

38. Результаты оценки утверждаются уполномоченным лицом и фиксируются в соответствующем протоколе заседания Комиссии по оценке по форме, согласно приложению 5 к настоящей Методике

39. Служба управления персоналом ознакомливает служащего корпуса "Б" с результатами оценки в течение двух рабочих дней со дня ее завершения.

40. Ознакомление служащего корпуса "Б" с результатами оценки осуществляется в письменной форме. В случае отказа служащего от ознакомления, составляется акт в произвольной форме, который подписывается службой управления персоналом и двумя другими служащими государственного органа.

41. Отказ служащего корпуса "Б" от ознакомления не является препятствием для внесения результатов оценки в его послужной список. В данном случае службой управления персоналом результаты оценки служащему корпуса "Б" направляются посредством интранет-портала государственных органов.

42. Обжалование решения Комиссии служащим корпуса "Б" в уполномоченном органе по делам государственной службы или его территориальном департаменте осуществляется в течение десяти рабочих дней со дня вынесения решения. По итогам рассмотрения жалобы уполномоченным органом по делам государственной службы принимается одно из следующих решений:

1) рекомендует государственному органу отменить решение Комиссии и пересмотреть результаты оценки служащего корпуса "Б";

2) оставить без пересмотра результаты оценки служащего корпуса "Б".

43. Служащий корпуса "Б" вправе обжаловать результаты оценки в судебном порядке.

Приложение 1
к Методике оценки
деятельности
административных
государственных
служащих корпуса "Б"
Министерства цифрового
развития, инноваций
и аэрокосмической
промышленности
Республики Казахстан
Форма
"УТВЕРЖДАЮ"
Вышестоящий руководитель

(фамилия, инициалы)

дата

подпись

Индивидуальный план работы административного государственного служащего корпуса "Б"

год (период, на который составляется индивидуальный план)

Фамилия, имя, отчество (при его наличии) служащего: _____

Должность служащего: _____

Наименование структурного подразделения служащего: _____

№ п/п	Наименование КЦИ	Из какого показателя меморандума политического служащего, соглашения служащего корпуса "А" либо документа системы государственного планирования, либо исходя из специфики деятельности служащего корпуса "Б" показатели (за исключением процессной работы), достижение которых свидетельствует об эффективности их деятельности вытекает	Е д . измерения	Плановое значение	Сроки достижения	Конечный результат *

* ожидаемое положительное изменение от достижения ключевого целевого индикатора.

С л у ж а щ и й	Непосредственный руководитель
_____	_____
(фамилия, _____ инициалы)	(фамилия, _____ инициалы)
дата _____	дата _____
подпись _____	подпись _____

Приложение 2
к Методике оценки
деятельности административных
государственных служащих
корпуса "Б" Министерства
цифрового развития, инноваций
и аэрокосмической
промышленности Республики Казахстан

Форма
"УТВЕРЖДАЮ"
Вышестоящий руководитель

_____ (фамилия, инициалы) _____

дата

подпись

Лист оценки по КЦИ

(Ф.И.О., должность оцениваемого лица)

(оцениваемый период)

№ п/п	Наименование КЦИ	Ед. измерения	Плановое значение	Фактическое значение	Результат достигнут/ Результат не достигнут

Результат оценки _____

(неудовлетворительно, удовлетворительно, эффективно, превосходно)

С л у ж а щ и й	Непосредственный руководитель
_____ (фамилия, _____ инициалы)	_____ (фамилия, _____ инициалы)
дата _____	дата _____
подпись _____	подпись _____

Приложение 3
к Методике оценки
деятельности административных
государственных служащих
корпуса "Б" Министерства
цифрового развития, инноваций
и аэрокосмической
промышленности Республики
Казахстан
Форма

Лист оценки по компетенциям

год (оцениваемый год)

оцениваемого _____
Фамилия, имя, отчество (при его наличии)
служащего: _____

Должность оцениваемого служащего: _____

Наименование структурного подразделения оцениваемого служащего: _____

--	--	--	--

№ п/п	Наименование компетенции	Результаты оценки (соответствует ожиданиям/не соответствует ожиданиям)	(Наименование поведенческих индикаторов, которые не проявлялись у служащего (в случае оценки "не соответствует ожиданиям"))
1	Управление деятельностью		
2	Сотрудничество		
3	Принятие решений		
4	Оперативность		
5	Саморазвитие		
6	Ориентация на потребителя услуг*		
7	Информирование потребителей услуг*		
8	Добропорядочность		
9	Ответственность		
10	Инициативность		
11	Стрессоустойчивость		

*Государственные служащие корпуса "Б", в круг должностных обязанностей которых не входят вопросы оказания государственных услуг, не оцениваются по компетенциям "Ориентация на потребителя услуг" и "Информирование потребителей услуг".

С л у ж а щ и й	Непосредственный руководитель
(фамилия, _____ инициалы)	(фамилия, _____ инициалы)
дата _____	дата _____
подпись _____	подпись _____

Приложение 4
к Методике оценки
деятельности административных
государственных служащих
корпуса "Б" Министерства
цифрового развития, инноваций
и аэрокосмической
промышленности Республики
Казахстан

Поведенческие индикаторы компетенций

Наименование компетенций	Категория административных государственных должностей	Поведенческие индикаторы эффективного поведения	Поведенческие индикаторы неэффективного поведения
		<ul style="list-style-type: none"> Ставит конкретные задачи и дает поручения в соответствии со стратегическими целями; 	<ul style="list-style-type: none"> Не способен сформулировать конкретные задачи и поручения, исходя из стратегических целей Не создает

	С-1;	<ul style="list-style-type: none"> Создает условия и ориентирует коллектив на качественное и своевременное выполнение подразделением поставленных задач; Эффективно организует работу подразделения, расставляя приоритеты. 	<p>необходимые условия и не ориентирует коллектив на качественное и своевременное выполнение поставленных задач</p> <ul style="list-style-type: none"> Неэффективно организует работу подразделения, не учитывает приоритеты
Управление деятельностью	С-2 (заместитель директора департамента); С-3 (руководитель управления); * За исключением лиц, указанных в вышестоящей строке данной графы	<ul style="list-style-type: none"> Собирает, анализирует и вносит руководству информацию, необходимую для планирования и обеспечения деятельности подразделения; Планирует и организует работу вверенного коллектива, содействует в достижении ими запланированных результатов; Контролирует деятельность работников в выполнении поставленных задач; Обеспечивает результативность и качество работы подразделения. 	<ul style="list-style-type: none"> Не осуществляет сбор, анализ и внесение руководству информации, необходимой для планирования и обеспечения деятельности подразделения Не планирует и не организует работу вверенного коллектива, не содействует в достижении ими запланированных результатов Не контролирует деятельность работников в выполнении поставленных задач Не обеспечивает результативность и качество работы подразделения
	С - 2 ; * С - 3 ; * С - 4 ; С - 5 ; * За исключением лиц, указанных в вышестоящей строке данной графы	<ul style="list-style-type: none"> Расставляет задания по приоритетности в порядке важности; Готовит и вносит руководству качественные документы; Умеет работать в условиях ограниченного времени; Соблюдает установленные сроки. 	<ul style="list-style-type: none"> Выполняет задания бессистемно Готовит некачественные документы Работает не оперативно Допускает нарушения сроков
		<ul style="list-style-type: none"> Оrientирует работников на выстраивание эффективного взаимодействия с государственными органами и организациями в пределах компетенции; 	<ul style="list-style-type: none"> В пределах компетенции не ориентирует работников на выстраивание эффективного взаимодействия с госорганами и организациями

СОТРУДНИЧЕСТВО

С-1;	<ul style="list-style-type: none"> Использует потенциал каждого работника для достижения поставленных задач; Совместно с другими подразделениями реализует планы и достигает общих результатов. 	<ul style="list-style-type: none"> Использует потенциал отдельных работников для достижения поставленных задач Не способен организовать совместно с другими подразделениями реализацию планов и достижение общих результатов
С-2 (заместитель директора департамента); С-3 (руководитель управления); * За исключением лиц, указанных в вышестоящей строке данной графы	<ul style="list-style-type: none"> Устанавливает доверительные отношения в коллективе; Вносит предложения по организации эффективной работы подразделения и с обществом; Делится опытом и знаниями с коллегами для совместного выполнения работы; Выявляет вклад каждого в достижение результатов. 	<ul style="list-style-type: none"> Создает отношения взаимного недоверия среди работников Не вносит предложения по организации эффективной работы подразделения и с обществом Не передает опыт и знания коллегам для совместного выполнения работы Не выявляет вклад подчиненных в достижение результатов
С - 2 ; * С - 3 ; * С - 4 ; С - 5 ; * За исключением лиц, указанных в вышестоящей строке данной графы	<ul style="list-style-type: none"> Вносит вклад в работу коллектива и при необходимости обращается за разъяснениями к более опытным коллегам; Развивает взаимодействие с коллегами и представителями государственных органов и организаций; Обменивается мнениями и с учетом обсуждения выполняет задачи. 	<ul style="list-style-type: none"> Демонстрирует замкнутую позицию в работе, не обращаясь за помощью к более опытным коллегам Не взаимодействует с коллегами и представителями разных госорганов и организаций Не прибегает к обсуждению задач с коллегами
С-1;	<ul style="list-style-type: none"> Умеет правильно распределять обязанности; Информирует о возможных рисках при принятии решений; Предлагает альтернативные варианты при принятии решений; Принимает последовательные и эффективные решения; Принимает решения, 	<ul style="list-style-type: none"> Не способен четко распределить обязанности в подразделении Не информирует о возможных рисках При принятии решений не предлагает альтернативных вариантов Принимает непоследовательные и неэффективные решения Полагается только на

<p>ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ</p>		<p>основанные на собственном опыте, других сведениях, имеющих для этого значение.</p>	<p>собственный опыт и мнение при принятии решений</p>
	<p>С-2 (заместитель директора департамента); С-3 (руководитель управления); * За исключением лиц, указанных в вышестоящей строке данной графы</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Правильно распределяет поручения при организации деятельности подразделения; • Организует сбор информации необходимой для принятия решения; • Обсуждает с коллективом подходы при принятии р е ш е н и й ; • Анализирует и прогнозирует возможные риски с учетом данных из различных источников; • Принимает в пределах компетенции решения, с учѸтом возможных рисков и последствий. 	<ul style="list-style-type: none"> • Не умеет распределять поручения при организации деятельности подразделения • Редко занимается поиском необходимой для принятия решений информации • Отказывается от обсуждения с коллективом подходов и не учитывает мнения других при принятии р е ш е н и й • Не анализирует и не прогнозирует возможные риски, или не учитывает данные из различных источников • При принятии решения не учитывает возможные риски и последствия
	<p>С - 2 ; * С - 3 ; * С - 4 ; С - 5 ; * За исключением лиц, указанных в вышестоящей строке данной графы</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Умеет находить необходимую информацию; • Предлагает несколько вариантов решения задач, с учѸтом возможных рисков; • Обоснованно выражает своѸ мнение. 	<ul style="list-style-type: none"> • Не умеет находить необходимую информацию • Не предлагает альтернативные варианты решения задач либо не учитывает возможные риски • Выражает необоснованное мнение
	<p>С-1;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ставит конкретные задачи, исходя из стратегических целей и приоритетов; • Знает эффективные инструменты оказания услуг; • Обеспечивает доступность оказываемых услуг; • Проводит мониторинг удовлетворенности потребителей и вырабатывает меры по совершенствованию оказания услуг. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ставит неясные задачи без учета стратегических целей и приоритетов • Имеет поверхностное представление об инструментах оказания у с л у г • Не обеспечивает доступность оказываемых государственных услуг • Не проводит мониторинг удовлетворенности потребителей и не

ОРИЕНТАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ УСЛУГ	<p>С-2 (заместитель директора департамента); С-3 (руководитель управления); * За исключением лиц, указанных в вышестоящей строке данной графы</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Организует работу по оказанию качественных услуг и решает, возникающие вопросы; • Создает условия для определения уровня удовлетворенности с целью обеспечения обратной связи; • Контролирует качество оказания услуг, а также демонстрирует его на личном примере. 	<p>вырабатывает меры по совершенствованию оказания услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> • Проявляет неспособность к организации работы по оказанию качественных услуг и решению возникающих вопросов • Не создает условия для определения уровня удовлетворенности с целью обеспечения обратной связи • Допускает низкое качество оказания услуг; проявляет безразличие
	<p>С - 2 ; * С - 3 ; * С - 4 ; С - 5 ; * За исключением лиц, указанных в вышестоящей строке данной графы</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Оказывает услуги вежливо и доброжелательно; • Анализирует уровень удовлетворенности качеством услуг и вносит предложения по их совершенствованию; • Вносит предложения по улучшению качества оказания услуг. 	<ul style="list-style-type: none"> • Допускает грубое и пренебрежительное отношение к получателю услуг • Не проявляет интереса к проблемам и вопросам потребителя • Проявляет отсутствие инициативы по улучшению качества оказания услуг
ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ УСЛУГ	<p>С-1;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Постоянно разъясняет коллективу необходимость информирования потребителей об оказываемых услугах; • Выстраивает эффективную систему информирования потребителей об оказываемых услугах. 	<ul style="list-style-type: none"> • Не разъясняет коллективу необходимость информирования потребителей об оказываемых услугах • Выстраивает неэффективную систему информирования потребителей об оказываемых услугах
	<p>С-2 (заместитель директора департамента); С-3 (руководитель управления); * За исключением лиц, указанных в вышестоящей строке данной графы</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ориентирует подчиненных доступно информировать получателей услуг; • Доводит информацию до потребителя уважительно и доброжелательно; • Уважает мнение потребителей услуг. 	<ul style="list-style-type: none"> • Не работает с подчиненными по информированию получателей услуг • Не доводит информацию до потребителя или делает это пренебрежительно и неприязненно • Игнорирует мнение потребителей услуг
			<ul style="list-style-type: none"> • Применяет неэффективные способы

	<p>С - 2 ; * С - 3 ; * С - 4 ; С - 5 ; * За исключением лиц, указанных в вышестоящей строке данной графы</p>	<ul style="list-style-type: none"> Использует эффективные способы информирования получателей услуг; Доводит информацию до потребителя доступно в устной и письменной форме; Умеет своевременно принимать и передавать информацию об оказываемых услугах. 	<p>информирования получателей услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> Не доводит информацию до потребителя, как в устной, так и в письменной форме, либо делает это неясно Не умеет своевременно принимать и передавать информацию об оказываемых услугах
	<p>С-1;</p>	<ul style="list-style-type: none"> Своевременно доводит до коллектива новые приоритеты; Разрабатывает эффективные меры для своевременного реагирования на изменения; Эффективно управляет подразделением и достигает результата при внутренних и внешних изменениях; Анализирует и вносит руководству предложения по использованию новых подходов в работе. 	<ul style="list-style-type: none"> Не доводит до коллектива новые приоритеты или доводит их несвоевременно Не разрабатывает или разрабатывает неэффективные меры для своевременного реагирования на изменения Неэффективно управляет подразделением при внутренних и внешних изменениях и не достигает результатов Не анализирует и не вносит руководству предложения по использованию новых подходов в работе
<p>ОПЕРАТИВНОСТЬ</p>	<p>С-2 (заместитель директора департамента); С-3 (руководитель управления); * За исключением лиц, указанных в вышестоящей строке данной графы</p>	<ul style="list-style-type: none"> Рассматривает и вносит руководству предложения по использованию новых подходов в работе; Проводит анализ происходящих изменений и принимает своевременные меры по улучшению работы; Показывает своим примером, как правильно реагировать на изменения. 	<ul style="list-style-type: none"> Не рассматривает и не вносит предложения по использованию новых подходов в работе Не анализирует происходящие изменения и не принимает меры по улучшению работы Теряет самообладание в период проводимых изменений и неожиданных перемен
	<p>С - 2 ; * С - 3 ; * С - 4 ; С - 5 ; * За исключением лиц, указанных в</p>	<ul style="list-style-type: none"> Вносит предложения по улучшению работы; Изучает новые подходы и способы их внедрения; Сохраняет самоконтроль в изменившихся условиях; 	<ul style="list-style-type: none"> Придерживается существующих процедур и методов работы Не изучает новые подходы и способы их внедрения Теряет самоконтроль в изменившихся условиях

	вышестоящей строке данной графы	<ul style="list-style-type: none"> Быстро адаптируется в меняющихся условиях. 	<ul style="list-style-type: none"> Не адаптируется или долго адаптируется в меняющихся условиях
САМОРАЗВИТИЕ	C-1;	<ul style="list-style-type: none"> Выявляет и вносит предложения по продвижению перспективных работников; Принимает системные меры по развитию работников; Делится накопленным опытом и знаниями с коллегами, а также определяет уровень их развития; Демонстрирует на личном примере стремление к саморазвитию. 	<ul style="list-style-type: none"> Не выявляет перспективных работников и не инициирует их продвижение Не принимает или принимает несистемные меры по развитию работников Не передает коллегам накопленный опыт и знания, а также безразличен к уровню их развития Не уделяет внимания саморазвитию и не показывает его важность на личном примере
	C-2 (заместитель директора департамента); C-3 (руководитель управления); * За исключением лиц, указанных в вышестоящей строке данной графы	<ul style="list-style-type: none"> Предлагает мероприятия по повышению уровня компетенций подчиненных; В целях достижения результата развивает свои компетенции и принимает меры по их развитию у подчиненных; Обсуждает с подчиненными их компетенции, в том числе требующие развития. 	<ul style="list-style-type: none"> Демонстрирует незаинтересованность в развитии подчиненных Не развивается сам и не ориентирует подчиненных на их развитие, даже если это необходимо для достижения результата Не обсуждает с подчиненными их компетенции
	C - 2 ; * C - 3 ; * C - 4 ; C - 5 ; * За исключением лиц, указанных в вышестоящей строке данной графы	<ul style="list-style-type: none"> Проявляет интерес к новым знаниям и технологиям; Стремится к саморазвитию, ищет новую информацию и способы ее применения; Применяет на практике новые навыки, позволяющие повысить его эффективность. 	<ul style="list-style-type: none"> Проявляет отсутствие интереса к новым знаниям и технологиям Не развивается и безразличен к новой информации и способам ее применения Ограничивается теми навыками, которыми владеет
		<ul style="list-style-type: none"> Обеспечивает соблюдение работниками этических норм и стандартов; Развивает в коллективе чувство приверженности к этическим нормам и стандартам государственной службы; Признает достижения 	<ul style="list-style-type: none"> Не обеспечивает соблюдение этических норм и стандартов работниками Считает приверженность ценностям госслужбы личным делом каждого Не признает достижения других,

ДОБРОПОРЯДОЧНОСТЬ

C-1;	<p>других, воздерживается от обсуждения личных и профессиональных качеств коллег, порочащих их честь и достоинство;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Выявляет и реагирует на нарушения этических норм; • Является образцом этического поведения для подчиненных, проявляя беспристрастность, справедливость, бескорыстие, а также уважительное отношение к чести и достоинству личности; • Интегрирует этические нормы и ценности в практику работы своего подразделения, нацеленные на прозрачность, объективность и справедливость в работе. 	<p>допускает обсуждение личных и профессиональных качеств коллег, порочащих их честь и достоинство</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не принимает мер к нарушениям этических н о р м • Ведет себя неэтично, проявляя субъективизм, корысть, а также неуважение к чести и достоинству личности • Не внедряет этические нормы и ценности в практику работы своего подразделения, и не обеспечивает прозрачность, объективность и справедливость в работе
C-2 (заместитель директора департамента); C-3 (руководитель управления); * За исключением лиц, указанных в вышестоящей строке данной графы	<ul style="list-style-type: none"> • Контролирует соблюдение принятых стандартов и норм, запретов и ограничений; • Ставит интересы коллектива выше собственных; • Проявляет принципиальность в работе; • Формирует атмосферу доверия и уважения в коллективе; • Обеспечивает соблюдение принципов прозрачности и справедливости в действиях подчиненных; • Является образцом этического поведения для подчиненных, проявляя беспристрастность, справедливость, бескорыстие, а также уважительное отношение к чести и достоинству личности. 	<ul style="list-style-type: none"> • Допускает в коллективе не соблюдение принятых стандартов и норм, запретов и ограничений • Ставит личные интересы выше интересов коллектива • Проявляет неприципиальность в р а б о т е • Не создает атмосферу доверия и уважения в коллективе • Не обеспечивает соблюдение принципов прозрачности и справедливости в действиях подчиненных
C - 2 ; * C - 3 ; * C - 4 ; C - 5 ; * За исключением лиц, указанных в вышестоящей	<ul style="list-style-type: none"> • Следует установленным этическим нормам и стандартам; • Добросовестно выполняет свою работу; • Ведет себя честно, скромно, справедливо и проявляет 	<ul style="list-style-type: none"> • Демонстрирует поведение, противоречащее этическим нормам и стандартам • Проявляет халатность при выполнении своей р а б о т ы • Ведет себя не честно,

	строке данной графы	вежливость и корректность к другим.	вызывающе, предвзято и проявляет грубость и высокомерие к другим
СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ	C-1;	<ul style="list-style-type: none"> Сдержанно реагирует на критику и в случае ее обоснованности принимает меры по устранению недостатков. 	<ul style="list-style-type: none"> Несдержанно реагирует на критику и не принимает меры по устранению недостатков
	C-2 (заместитель директора департамента); C-3 (руководитель управления); * За исключением лиц, указанных в вышестоящей строке данной графы	<ul style="list-style-type: none"> Сдержанно реагирует на критику и в случае ее обоснованности принимает меры по устранению недостатков. 	<ul style="list-style-type: none"> Несдержанно реагирует на критику и не принимает меры по устранению недостатков
	C - 2 ; * C - 3 ; * C - 4 ; C - 5 ; * За исключением лиц, указанных в вышестоящей строке данной графы	<ul style="list-style-type: none"> Сдержанно реагирует на критику и в случае ее обоснованности принимает меры по устранению недостатков. 	<ul style="list-style-type: none"> Несдержанно реагирует на критику и не принимает меры по устранению недостатков
	C-1;	<ul style="list-style-type: none"> Принимает личную ответственность за организацию деятельности структурного подразделения. 	<ul style="list-style-type: none"> Перекладывает на других должностных лиц ответственность за организацию деятельности структурного подразделения
	C-2 (заместитель директора департамента); C-3 (руководитель управления); * За исключением лиц, указанных в вышестоящей строке данной графы	<ul style="list-style-type: none"> Принимает личную ответственность за организацию деятельности структурного подразделения. 	<ul style="list-style-type: none"> Перекладывает на других должностных лиц ответственность за организацию деятельности структурного подразделения
	C - 2 ; * C - 3 ; * C - 4 ; C - 5 ; * За исключением лиц, указанных в	<ul style="list-style-type: none"> Принимает ответственность за свои действия и результаты. 	<ul style="list-style-type: none"> Перекладывает ответственность на

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	вышестоящей строке данной графы		других за свои действия и результаты
ИНИЦИАТИВНОСТЬ	С-1;	<ul style="list-style-type: none"> Рассматривает и разрабатывает предложения по внедрению инновационных подходов и решений, направленных на повышение эффективности деятельности. 	<ul style="list-style-type: none"> Не рассматривает и не разрабатывает предложения по внедрению инновационных подходов и решений, направленных на повышение эффективности деятельности
	С-2 (заместитель директора департамента); С-3 (руководитель управления); * За исключением лиц, указанных в вышестоящей строке данной графы	<ul style="list-style-type: none"> Анализирует и вносит предложения по внедрению инновационных подходов и решений, направленных на повышение эффективности деятельности. 	<ul style="list-style-type: none"> Не анализирует и не вносит предложения по внедрению инновационных подходов и решений
	С - 2 ; * С - 3 ; * С - 4 ; С - 5 ; * За исключением лиц, указанных в вышестоящей строке данной графы	<ul style="list-style-type: none"> Вырабатывает и предлагает идеи и предложения и выполняет дополнительную работу помимо своих основных обязанностей. 	<ul style="list-style-type: none"> Не вырабатывает и не предлагает идеи и предложения и не выполняет дополнительную работу помимо своих основных обязанностей

Приложение 5
к Методике оценки
деятельности административных
государственных служащих
корпуса "Б" Министерства

