

## **Об утверждении Методики оценки деятельности административных государственных служащих корпуса "Б" аппарата Толебийского районного маслихата**

Решение Толебийского районного маслихата Южно-Казахстанской области от 27 апреля 2018 года № 25/139-VI. Зарегистрировано Департаментом юстиции Южно-Казахстанской области 11 мая 2018 года № 4595

В соответствии с пунктом 5 статьи 33 Закона Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года "О государственной службе Республики Казахстан" и Типовой методикой оценки деятельности административных государственных служащих корпуса "Б", утвержденной приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции от 16 января 2017 года № 13 "О некоторых вопросах оценки деятельности административных государственных служащих", зарегистрированного в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 16299, Толебийский районный маслихат РЕШИЛ:

**Сноска. В преамбулу внесено изменение на казахском языке, текст на русском языке не меняется решением Толебийского районного маслихата Туркестанской области от 08.04.2022 № 16/90-VII (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

1. Утвердить Методику оценки деятельности административных государственных служащих корпуса "Б" аппарата Толебийского районного маслихата согласно приложению к настоящему решению.

2. Признать утратившим силу решение Толебийского районного маслихата от 29 марта 2017 года № 13/75-VI "Об утверждении Методики оценки деятельности административных государственных служащих корпуса "Б" аппарата Толебийского районного маслихата" (зарегистрированное в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 4034, опубликованное 21 апреля 2017 года в газете "Толеби туы" и в эталонном контрольном банке нормативных правовых актов Республики Казахстан в электронном виде 27 апреля 2017 года).

3. Государственному учреждению "Аппарат Толебийского районного маслихата" в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:

1) государственную регистрацию настоящего решения в территориальном органе юстиции;

2) направление копии настоящего решения в течение десяти календарных дней после его государственной регистрации в бумажном и электронном виде на казахском и русском языках в Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения "Республиканский центр правовой информации" для

официального опубликования и включения в эталонный контрольный банк нормативных правовых актов Республики Казахстан;

3) направление копии настоящего решения в течение десяти календарных дней после его государственной регистрации на официальное опубликование в периодические печатные издания, распространяемых на территории Толебийского района;

4) размещение настоящего решения на интернет-ресурсе Толебийского районного маслихата после его официального опубликования.

4. Настоящее решение вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

*Председатель сессии*

*районного маслихата*

*Секретарь районного маслихата*

*М. Джумабаев*

*Н. Койбагаров*

Утвержден решением  
Толебийского районного  
маслихата от 27 апреля  
2018 года № 27/139-VI

## **Методика оценки деятельности административных государственных служащих корпуса "Б" аппарата Толебийского районного маслихата**

### **Глава 1. Общие положения**

1. Настоящая методика оценки деятельности административных государственных служащих корпуса "Б" аппарата Толебийского районного маслихата (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" аппарата Толебийского районного маслихата (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, 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 либо в случае ее отсутствия – иное структурное подразделение (лицо), на которое возложено исполнение обязанностей службы управления персоналом (кадровой службой) (далее – служба управления персоналом).

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

**Сноска. Пункт 5 - в редакции решения Толебийского районного маслихата Туркестанской области от 08.04.2022 № 16/90-VII (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

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 ответственный специалиста за службу 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.

13. Количество КЦИ составляет 5.

14. Индивидуальный план хранится в ответственный специалиста за службу 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 ответственный специалист за службу 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 оценочный лист по форме, согласно приложению 3 к настоящей Методике.

25. При заполнении оценочного листа 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 3/4 и более поведенческих индикаторов, предусмотренных определенной компетенцией, ставится оценка "соответствует ожиданиям".

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

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

## **Глава 5. Рассмотрение результатов оценки Комиссией и обжалование результатов оценки**

28. Ответственный специалист за службу 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 ответственный специалист за службу управления персоналом. Секретарь Комиссии не принимает участие в голосовании.

34. Ответственный специалист за службу управления персоналом обеспечивает проведение заседания Комиссии в соответствии со сроками, согласованными с председателем Комиссии.

35. Ответственный специалист за службу 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 по форме, согласно приложению 5 к настоящей Методике.

39. Ответственный специалист за службу 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.

"При этом служащим, отказавшимся от ознакомления, результаты оценки направляются посредством интернет - портала государственных органов и/или единой автоматизированной базы данных (информационной системы) по персоналу государственной службы либо системы электронного документооборота в сроки, указанные в пункте 39 настоящей Методики.

**Сноска. Пункт 40 - в редакции решения Толебийского районного маслихата Туркестанской области от 08.04.2022 № 16/90-VII (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

**41. Исключен решением Толебийского районного маслихата Туркестанской области от 08.04.2022 № 16/90-VII (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

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" аппарата  
Толебийского районного  
маслихата  
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 документа системы государственного планирования вытекает	Единицы измерения	Плановое значение	Сроки достижения	Конечный результат*

\* ожидаемое положительное изменение от достижения ключевого целевого индикатора.

Служащий

\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы)

дата \_\_\_\_\_

подпись \_\_\_\_\_

Непосредственный руководитель

\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы)

дата \_\_\_\_\_

подпись \_\_\_\_\_

Приложение 2  
к методике оценки деятельности  
административных  
государственных служащих  
корпуса "Б" аппарата  
Толепийского районного  
маслихата  
Форма  
"УТВЕРЖДАЮ"  
Вышестоящий руководитель

\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы)

дата \_\_\_\_\_

подпись \_\_\_\_\_

### Лист оценки по КЦИ

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О., должность оцениваемого лица)

\_\_\_\_\_

(оцениваемый период)

\_\_\_\_\_



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

Результат оценки \_\_\_\_\_

(неудовлетворительно, удовлетворительно, эффективно, превосходно)

Служащий

Непосредственный руководитель

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

дата \_\_\_\_\_

дата \_\_\_\_\_

подпись \_\_\_\_\_

подпись \_\_\_\_\_

Приложение 3  
к методике оценки деятельности  
административных  
государственных служащих  
корпуса "Б" аппарата  
Толепийского районного  
маслихата  
Форма

**Лист оценки по компетенциям**

\_\_\_\_\_ год (оцениваемый год)

Фамилия, имя, отчество (при его наличии)

оцениваемого 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".

Служащий

Непосредственный руководитель

\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы)

дата \_\_\_\_\_

дата \_\_\_\_\_

подпись \_\_\_\_\_

подпись \_\_\_\_\_

Приложение 4  
к методике оценки деятельности  
административных  
государственных служащих  
корпуса "Б" аппарата  
Толебийского районного  
маслихата

## Поведенческие индикаторы компетенций

Сноска. Приложение 4 - в редакции решения Толебийского районного маслихата Туркестанской области от 08.04.2022 № 16/90-VII (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Наименование компетенций	Категория административных государственных должностей	Поведенческие индикаторы эффективного поведения	Поведенческие индикаторы неэффективного поведения
	Е-2; Е-3 (руководитель структурного подразделения);	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Собирает, анализирует и вносит руководству информацию, необходимую для планирования и обеспечения деятельности подразделения;</li> <li>● Планирует и организует работу вверенного коллектива, содействует в достижении ими запланированных результатов;</li> <li>●</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Не осуществляет сбор, анализ и внесение руководству информации, необходимой для планирования и обеспечения деятельности подразделения</li> <li>● Не планирует и не организует работу вверенного коллектива, не содействует в достижении ими запланированных результатов</li> <li>●</li> </ul>

УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Контролирует деятельность работников в выполнении поставленных задач;</li> <li>● Обеспечивает результативность и качество работы подразделения.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Не контролирует деятельность работников в выполнении поставленных задач</li> <li>● Не обеспечивает результативность и качество работы подразделения</li> </ul>
	Е-3; * Е-4;	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Расставляет задания по приоритетности в порядке важности</li> <li>● Готовит и вносит руководству качественные документы;</li> <li>● Умеет работать в условиях ограниченного времени;</li> <li>● Соблюдает установленные сроки.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Выполняет задания бессистемно</li> <li>● Готовит некачественные документы</li> <li>● Работает не оперативно</li> <li>● Допускает нарушения сроков</li> </ul>
СОТРУДНИЧЕСТВО	Е-2; Е-3 (руководитель структурного подразделения);	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Устанавливает доверительные отношения в коллективе;</li> <li>● Вносит предложения по организации эффективной работы подразделения и с обществом;</li> <li>● Делится опытом и знаниями с коллегами для совместного выполнения работы;</li> <li>● Выявляет вклад каждого в достижение результатов.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Создает отношения взаимного недоверия среди работников</li> <li>● Не вносит предложения по организации эффективной работы подразделения и с обществом</li> <li>● Не передает опыт и знания коллегам для совместного выполнения работы</li> <li>● Не выявляет вклад подчиненных в достижение результатов</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Вносит вклад в работу коллектива и при необходимости</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Демонстрирует замкнутую позицию в работе, не обращая за</li> </ul>

	<p>E-3; * E-4;</p>	<p>обращается за разъяснениями к более опытным коллегам;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> </ul> <p>Развивает взаимодействие с коллегами и представителями государственных органов и организаций;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> </ul> <p>Обменивается мнениями и с учетом обсуждения выполняет задачи.</p>	<p>помощью к более опытным коллегам</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> </ul> <p>Не взаимодействует с коллегами и представителями разных госорганов и организаций</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> </ul> <p>Не прибегает к обсуждению задач с коллегами</p>
<p>ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ</p>	<p>E-2; E-3 (руководитель структурного подразделения);</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> </ul> <p>Правильно распределяет поручения при организации деятельности подразделения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> </ul> <p>Организует сбор информации необходимой для принятия решения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> </ul> <p>Обсуждает с коллективом подходы при принятии решений;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> </ul> <p>Анализирует и прогнозирует возможные риски с учетом данных из различных источников;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> </ul> <p>Принимает в пределах компетенции решения, с учетом возможных рисков и последствий.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> </ul> <p>Не умеет распределять поручения при организации деятельности подразделения</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> </ul> <p>Редко занимается поиском необходимой для принятия решений информации</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> </ul> <p>Отказывается от обсуждения с коллективом подходов и не учитывает мнения других при принятии решений</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> </ul> <p>Не анализирует и не прогнозирует возможные риски, или не учитывает данные из различных источников</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> </ul> <p>При принятии решения не учитывает возможные риски и последствия</p>
	<p>E-3; * E-4;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> </ul> <p>Умеет находить необходимую информацию;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> </ul> <p>Предлагает несколько вариантов решения задач, с учетом возможных рисков;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> </ul> <p>Не умеет находить необходимую информацию</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> </ul> <p>Не предлагает альтернативные варианты решения задач либо не учитывает возможные риски</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Обоснованно выражает свое мнение.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● В ы р а ж а е т необоснованное мнение</li> </ul>
ОРИЕНТАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ УСЛУГ	<p>Е-2; Е-3 (руководитель структурного подразделения);</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Организует работу по оказанию качественных услуг и решает, возникающие вопросы;</li> <li>● Создает условия для определения уровня удовлетворенности с целью обеспечения обратной связи;</li> <li>● Контролирует качество оказания услуг, а также демонстрирует его на личном примере.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Проявляет неспособность к организации работы по оказанию качественных услуг и решению возникающих вопросов</li> <li>● Не создает условия для определения уровня удовлетворенности с целью обеспечения обратной связи</li> <li>● Допускает низкое качество оказания услуг; проявляет безразличие</li> </ul>
	<p>Е-3; * Е-4</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Оказывает услуги вежливо и доброжелательно;</li> <li>● Анализирует уровень удовлетворенности качеством услуг и вносит предложения по их совершенствованию;</li> <li>● Вносит предложения по улучшению качества оказания услуг.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Допускает грубое и пренебрежительное отношение к получателю услуг</li> <li>● Не проявляет интереса к проблемам и вопросам потребителя</li> <li>● Проявляет отсутствие инициативы по улучшению качества оказания услуг</li> </ul>
	<p>Е-2; Е-3 (руководитель структурного подразделения);</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ориентирует подчиненных доступно информировать получателей услуг;</li> <li>● Доводит информацию до потребителя уважительно и доброжелательно;</li> <li>● Уважает мнение потребителей услуг</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Не работает с подчиненными по информированию получателей услуг</li> <li>● Не доводит информацию до потребителя или делает это пренебрежительно и неприязненно</li> <li>● Игнорирует мнение потребителей услуг</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> </ul>

ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ УСЛУГ	Е-3; * Е-4;	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.	Применяет неэффективные способы информирования получателей услуг ● 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
ОПЕРАТИВНОСТЬ	Е-2; Е-3 (руководитель структурного подразделения);	● 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	● 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
	Е-3; * Е-4;	● Вносит предложения по улучшению работы; ● Изучает новые подходы и способы их внедрения; ● Сохраняет самоконтроль в изменившихся условиях ; ● Быстро адаптируется в меняющихся условиях.	● Придерживается существующих процедур и методов работы ● Не изучает новые подходы и способы их внедрения ● Теряет самоконтроль в изменившихся условиях ● Не адаптируется или долго адаптируется в меняющихся условиях
		● Предлагает мероприятия по повышению уровня	●

САМОРАЗВИТИЕ	<p>Е-2; Е-3 (руководитель структурного подразделения);</p>	<p>компетенций подчиненных;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● В целях достижения результата развивает свои компетенции и принимает меры по их развитию у подчиненных;</li> <li>● Обсуждает с подчиненными их компетенции, в том числе требующие развития.</li> </ul>	<p>Демонстрирует незаинтересованность в развитии подчиненных</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Не развивается сам и не ориентирует подчиненных на их развитие, даже если это необходимо для достижения результата</li> <li>● Не обсуждает с подчиненными их компетенции</li> </ul>
	<p>Е-3; * Е-4;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Проявляет интерес к новым знаниям и технологиям;</li> <li>● Стремится к саморазвитию, ищет новую информацию и способы ее применения;</li> <li>● Применяет на практике новые навыки, позволяющие повысить его эффективность.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Проявляет отсутствие интереса к новым знаниям и технологиям</li> <li>● Не развивается и безразличен к новой информации и способам ее применения</li> <li>● Ограничивается теми навыками, которыми владеет</li> </ul>
	<p>Е-2; Е-3 (руководитель структурного подразделения);</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Контролирует соблюдение принятых стандартов и норм, запретов и ограничений;</li> <li>● Ставит интересы коллектива выше собственных;</li> <li>● Проявляет принципиальность в работе;</li> <li>● Формирует атмосферу доверия и уважения в коллективе;</li> <li>● Обеспечивает соблюдение принципов прозрачности и</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Допускает в коллективе не соблюдение принятых стандартов и норм, запретов и ограничений</li> <li>● Ставит личные интересы выше интересов коллектива</li> <li>● Проявляет непринципиальность в работе</li> <li>●</li> </ul>

ДОБРОПОРЯДОЧНОСТЬ		<p>справедливости в действиях подчиненных;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Является образцом этического поведения для подчиненных, проявляя беспристрастность, справедливость, бескорыстие, а также уважительное отношение к чести и достоинству личности.</li> </ul>	<p>Не создает атмосферу доверия и уважения в коллективе</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Не обеспечивает соблюдение принципов прозрачности и справедливости в действиях подчиненных</li> </ul>
	<p>Е-3; * Е-4;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Следует установленным этическим нормам и стандартам;</li> <li>● Добросовестно выполняет свою работу;</li> <li>● Ведет себя честно, скромно, справедливо и проявляет вежливость и корректность к другим.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Демонстрирует поведение, противоречащее этическим нормам и стандартам</li> <li>● Проявляет халатность при выполнении своей работы</li> <li>● Ведет себя не честно, вызывающе, предвзято и проявляет грубость и высокомерие к другим</li> </ul>
СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ	<p>Е-2; Е-3 (руководитель структурного подразделения);</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Сдержанно реагирует на критику и в случае ее обоснованности принимает меры по устранению недостатков.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Несдержанно реагирует на критику и не принимает меры по устранению недостатков</li> </ul>
	<p>Е-3; * Е-4;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Сдержанно реагирует на критику и в случае ее обоснованности принимает меры по устранению недостатков.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Несдержанно реагирует на критику и не принимает меры по устранению недостатков</li> </ul>
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	<p>Е-2; Е-3 (руководитель структурного подразделения);</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Принимает личную ответственность за организацию деятельности структурного подразделения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Перекладывает на других должностных лиц ответственность за организацию деятельности структурного подразделения</li> </ul>
	<p>Е-3; * Е-4;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Принимает ответственность за свои действия и результаты</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Перекладывает ответственность на других за свои действия и результаты</li> </ul>



ИНИЦИАТИВНОСТЬ	Е-2; Е-3 (руководитель структурного подразделения);	<ul style="list-style-type: none"> <li>Анализирует и вносит предложения по внедрению инновационных подходов и решений, направленных на повышение эффективности деятельности.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Не анализирует и не вносит предложения по внедрению инновационных подходов и решений</li> </ul>
	Е-3; * Е-4;	<ul style="list-style-type: none"> <li>Вырабатывает и предлагает идеи и предложения и выполняет дополнительную работу помимо своих основных обязанностей.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Не вырабатывает и не предлагает идеи и предложения и не выполняет дополнительную работу помимо своих основных обязанностей</li> </ul>

Приложение 5  
 к методике оценки деятельности  
 административных  
 государственных служащих  
 корпуса "Б" аппарата  
 Тoleбийского районного  
 маслихата  
 Форма  
 "УТВЕРЖДАЮ"  
 Вышестоящий руководитель

\_\_\_\_\_  
 (фамилия, инициалы)  
 дата \_\_\_\_\_  
 подпись \_\_\_\_\_

## Протокол заседания Комиссии по оценке

\_\_\_\_\_

(наименование государственного органа)

\_\_\_\_\_

(оцениваемый период год)

### Результаты оценки

№ п/п	Фамилия, имя, отчество (при его наличии) служащих	Сведения о результатах оценки	Корректировка Комиссией результатов оценки (в случае наличия)	Рекомендации Комиссии
1.				
2.				
...				

Заключение Комиссии:

---

Проверено:

Секретарь Комиссии: \_\_\_\_\_ Дата: \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, подпись)

Председатель Комиссии: \_\_\_\_\_ Дата: \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, подпись)

Член Комиссии: \_\_\_\_\_ Дата: \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, подпись)