



# Как настроить госуслуги

Способы участия в улучшении  
качества государственных  
и муниципальных услуг

Creative Commons  
«Attribution-NonCommercial-ShareAlike»  
(«Атрибуция — Некоммерческое использование — На тех же условиях»)  
3.0 Непортированная

## ПРОО «Гражданское участие»

При экспертной поддержке Фонда «Центр гражданского  
анализа и независимых исследований ГРАНИ»

Данная памятка издана за счет средств федеральной субсидии  
Министерства экономического развития РФ.  
Распространяется бесплатно.

Тираж: 500 экз.



Центр защиты прав  
получателей государственных  
и муниципальных услуг

**Общественный контроль** – это непосредственное наблюдение за соблюдением прав и законных интересов граждан в государственных и муниципальных учреждениях. Предметом контроля могут быть наличие (отсутствие) процесса и его качество, наличие и соблюдение процедур, условий, форм и т.п.

**Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги**, – это особый вид общественного контроля, проводимый организациями, предоставляющими услуги и в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка – это инициатива органов власти. Ее процедура закреплена в нормативных правовых актах, а не в законодательстве. Она направлена на результативность в государственной системе формирования и предоставления социальных услуг. Организация гражданского контроля на региональном уровне осуществляется в соответствии с Законом Пермского края от 21.12.2011 N 888-ПК «Об общественном (гражданском) контроле в Пермском крае».

Принять участие в независимой оценке можно в составе уполномоченного на то общественного совета. Стать членом общественного совета можно в составе гражданской организации.

**Общественный совет** является постоянным действующим совещательным органом общественного контроля и может создаваться как при государственном уровне, так и при муниципальном уровне. Он может создаваться как при общественном уровне, так и при муниципальном уровне. Он может создаваться как при общественном уровне, так и при муниципальном уровне.

Общественные советы создаются с целью учета потребностей и интересов, защиты прав и свобод граждан и прав общественных организаций при формировании и реализации государственной (муниципальной) политики в сфере, а также в целях осуществления общественного контроля за деятельностью соответствующего органа. Поэтому общественные советы могут оценивать качество оказания государственных (муниципальных) услуг.

В Пермском крае общественные советы формируются в соответствии с Указом Губернатора Пермского края от 19.02.2014 N 16 «Об образовании общественных советов».

В состав общественного совета могут включаться как представители общественных организаций и независимые эксперты, так и сотрудники организаций.

**Принятие участия в проведении общественного контроля в независимой оценке**

**Принятие участия в работе общественного совета при ведомстве (учреждении)**

## Провести независимую экспертизу проекта административного регламента

**Административный регламент** – это нормативный правовой акт, устанавливающий порядок и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги.

Все разрабатываемые проекты административных регламентов подлежат независимой экспертизе (п.6 ст. 13 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

Независимая экспертиза может проводиться как физическими, так и юридическими лицами в инициативном порядке.

Предметом независимой экспертизы является оценка возможного положительного эффекта, а также возможных негативных последствий реализации положений проекта административного регламента для граждан и организаций.

Все проекты административных регламентов размещаются на соответствующем официальном сайте (на сайте ведомства, которое оказывает услугу). Срок, отведенный для проведения независимой экспертизы, указывается при размещении проекта административного регламента, но он **не может быть менее одного месяца** со дня размещения проекта в сети «Интернет».

По результатам независимой экспертизы составляется заключение, которое направляется в орган, являющийся разработчиком административного регламента.

По итогам рассмотрения заключения независимой экспертизы орган государственной власти или местного самоуправления, который разработал проект, обязан принять мотивированное решение и письменно уведомить об этом заявителя. В случае положительного рассмотрения экспертизы в проект административного регламента вносятся изменения.

---

**Орган, являющийся разработчиком административного регламента, обязан рассмотреть все поступившие заключения независимой экспертизы и принять решение по результатам каждой такой экспертизы.**

---

## Оценить государственную (муниципальную) услугу

Правительство РФ приняло постановление №1284 от 12 декабря 2012 г. «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», которое позволяет гражданам напрямую влиять на качество оказываемых государственных услуг.

### **Интернет - сервис «Ваш контроль»**

<https://vashkontrol.ru/>

С помощью сервиса можно рассказать, где, как и с каким результатом были получены госуслуги. Каждый отзыв помогает оценить работу конкретных чиновников и влияет на рейтинг ведомства.

### **Короткий номер 0919**

является официальным номером для оценки гражданами качества госуслуг. СМС с номера 0919 с просьбой оценить качество оказанных услуг могут приходить гражданам после каждого посещения государственных органов или многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы» (МФЦ). Оценить качество предоставленной госуслуги можно через СМС.

### **Портал «Оценка качества муниципальных услуг в Пермском крае»**

<http://kontroluslug.permkrai.ru/> представляет собой систему электронного учета мнения граждан о качестве предоставления муниципальных услуг на территории Пермского края.

### **Сервисы ведомств**

Ведомства также самостоятельно разрабатывают и внедряют различные инструменты оценки своей деятельности. Найти информацию о внедряемых инструментах оценки можно на официальных сайтах ведомств.

---

**Любая жалоба или обращение в суд в связи с нарушением прав получателей государственных и муниципальных услуг способствуют не только восстановлению нарушенных прав обратившихся, но и являются важным шагом на пути к улучшению качества услуг.**

---