

«Новые возможности получения государственных услуг»

19 июня 2013



Что такое услуга

Государственная услуга - деятельность по реализации функций, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги;

Государственная услуга - предоставляется федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов РФ

Муниципальная услуга - предоставляется органом местного самоуправления

Какие законы регулируют предоставление услуг

Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Разрабатываемые в соответствии с ним административные регламенты

Указ Президента Российской Федерации 7 мая 2012 года N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления"

Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления

Правительству Российской Федерации предлагается обеспечить достижение следующих показателей:

- а) уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году - не менее 90 процентов;
- б) доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг, к 2015 году - не менее 90 процентов;
- в) доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 году - не менее 70 процентов;
- г) снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, к 2014 году - до 2;
- д) сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году - до 15 минут.

Новое в системе предоставления государственных услуг

Непосредственно с июля 2012 года граждане и организации при получении государственных и муниципальных услуг могут:

- предоставлять меньше документов;
- тратить меньше времени на получение услуг;
- рассчитывать на выполнение стандартов;
- получать больше необходимой информации;
- выбирать разные способы взаимодействия с органами власти, в том числе получать услуги в электронном виде;
- рассчитывать на оперативное рассмотрение жалоб.

Основные инструменты: регламент

Текст административного регламента:

- Перечень документов, необходимых для получения услуги
- Основания для отказа
- Время ожидания в очереди
- Перечень информации, которая должна быть размещена на сайте
- Перечень информации, которая должна предоставляться по телефону и электронной почте
- Сроки предоставления консультации по электронной почте
- Срок предоставления услуги
- Срок рассмотрения жалоб – 15 дней

Основные инструменты: КоАП

5.63	<p>Нарушение законодательства об организации предоставления государственных и муниципальных услуг, в т.ч.:</p> <ul style="list-style-type: none">— нарушение порядка предоставления услуги, повлекшее непредоставление государственной или муниципальной услуги (заявитель не получил значимого результата из-за действий (бездействия) чиновника)— требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами— отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами— немотивированный отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги— затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами— нарушение сроков рассмотрения жалобы на нарушения порядка предоставления услуги	от 3000 до 30000 рублей
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

Основные инструменты: КоАП

Статья КоАП	Вид правонарушения	Размер административного штрафа
5.39	Отказ в предоставлении информации	от 1000 до 3000 рублей
5.59	Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан	от 5000 до 10000 рублей
13.11	Нарушение порядка обработки персональных данных	от 500 до 1000 рублей
13.27	Нарушений требований к организации доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления и ее размещению в сети «Интернет»	от 3000 до 5000 рублей
13.28	Нарушение порядка предоставления информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, в т.ч.: — незаконное взимание платы за предоставление информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления — нарушение порядка взимания платы за предоставление информации, если такая плата установлена законом	от 3000 до 5000 рублей

Основные инструменты: КоАП

5.59	<p>Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, в т.ч.:</p> <ul style="list-style-type: none">— отказ в приеме обращения, жалобы— нарушение срока регистрации обращения (по истечению трех дней обращению должен быть присвоен входящий номер и дата его регистрации)— нарушение срока рассмотрения обращения (30 дней, в исключительных случаях 60 дней)— отказ в приеме дополнительных документов— отказ истребовать документы по просьбе обратившегося— непредоставление возможности ознакомиться с материалами и документами, касающимися обращения— непредоставление письменного ответа по существу поставленных вопросов— непредоставление уведомления о перенаправлении обращения— преследование гражданина в связи его обращением— разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия— перенаправление жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется— отсутствие информации о месте и времени личного приема— неведение карточки личного приема	от 5000 до 10000 рублей
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

Правила обращения в органы власти

- ✘ В обращении должен быть указан ФИО и почтовый адрес заявителя, дата и подпись
- ✘ Текст должен быть написан разборчиво
- ✘ Наличие оскорбительных выражений может быть основанием для отказа в рассмотрении
- ✘ При повторном обращении нужно предоставить новые доводы
- ✘ Письменное обращение всегда регистрируется
- ✘ Срок рассмотрения отсчитывается с момента регистрации
- ✘ Заявитель вправе получать информацию о ходе рассмотрения, в том числе у исполнителя
- ✘ Срок рассмотрения обращения – 30 дней, срок рассмотрения жалобы – 15 дней
- ✘ Обращения в органы власти и МСУ по поводу получения услуг регламентируются, порядок и сроки установлены в Административном регламенте
- ✘ Обращение не по адресу должно быть перенаправлено самим ведомством
- ✘ Перенаправление жалобы в орган, действия которого обжалуются - запрещено

Что значит – обратиться по адресу

Выбор адресата зависит от цели заявителя

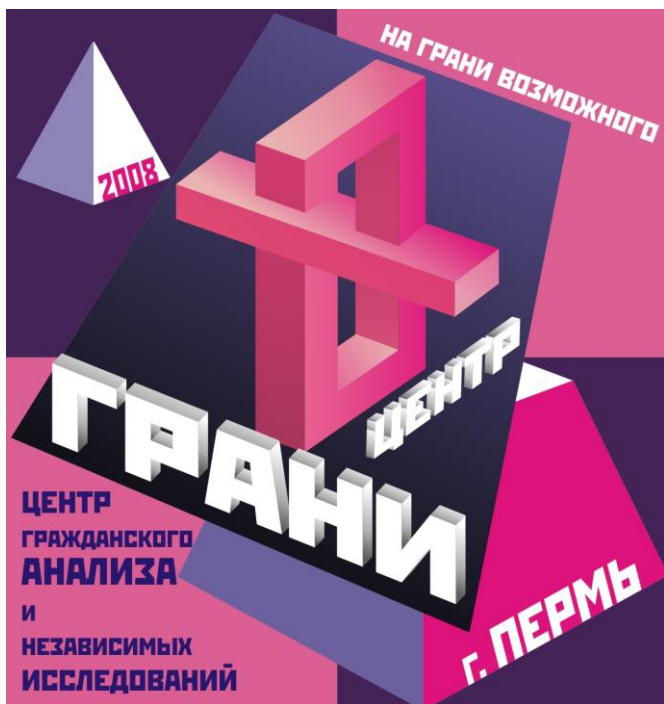
Цель	Адресат	Аргументы
Получить информацию	Орган, обладающий информацией	Конституция РФ Федеральный закон N 8-ФЗ Федеральный закон N 59-ФЗ Устав Пермского края Административные регламенты
Добиться положенного по закону Пресечь нарушения	Вышестоящие органы Уполномоченные по правам Прокуратура	Конституция Законы и нормативно-правовые акты
Восстановить права Компенсировать причиненный ущерб (моральный и материальный)	Суд Институт судебных приставов	Конституция Законы и нормативно-правовые акты Гражданский
Привлечь виновного к ответственности	Полиция Прокуратура Надзорные органы Суд	Уголовный кодекс Кодекс об административных правонарушениях

Кому направлять жалобы

Если обжалуются	Кому направляется жалоба
действия сотрудников ведомства	Руководителю ведомства
действия и решения муниципальных ведомств	Главе муниципалитета
действия и решения региональных министерств и ведомств	Председателю Пермского края Правительства
действия отделов федеральных ведомств	В Управление соответствующего федерального ведомства по субъекту
действия и решения Управления федерального ведомства по субъекту	В соответствующий федеральный орган исполнительной власти в Москве

**Единственный способ установить границы
возможного – это выйти из них в
невозможное.**

Второй закон Кларка (Законы Мэрфи)



<http://grany-center.org/> - официальный сайт

E-mail: info@grany-center.org

Тел./факс: (342) 211-08-80, 211-08-70, 211-09-90

<http://realdata.me/> - спецпроект Центра ГРАНИ "Реальные данные"

<http://hellocity.pro/> - блог Центра ГРАНИ о жизни в городе