

Дистанционные формы взаимодействия при получении государственных, муниципальных и социальных услуг

Проект «Центр поддержки получателей государственных и муниципальных услуг»

В настоящий момент в дистанционные формы взаимодействия играют огромную роль в получении государственных, муниципальных и социальных услуг и серьезным образом разгружают присутственные места органов власти. Направление деклараций, отчетов, получение выписок из реестров уже давно практикуется в дистанционном режиме.

В связи с этим особенно актуальным становится вопрос освоения гражданами форм дистанционного обращения в органы государственной власти и местного самоуправления, а также государственные и муниципальные учреждения, как способа снижающего издержки на получение государственных, муниципальных и социальных услуг.

Взаимодействие органов власти и учреждений с гражданами можно разделить на две формы:

- пассивную (информирование на сайте, информация, размещенная на информационных стендах, информация, распространяемая СМИ и т.д., то есть информация, не требующая реакции со стороны органа власти или учреждения, получения ответа);
- активную (информирование по запросу, ответы на жалобу, получение результата обращения за услугой и т.д., то есть результатом взаимодействия должна стать какая-либо реакция или ответ).

Письменное обращение в соответствии с 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»

Орган государственной власти или местного самоуправления в обязательном порядке должен дать ответ на обращение в течение 30 дней.

В исключительных случаях руководитель органа власти может продлить рассмотрение обращения еще на 30 дней.

Орган власти не дает ответа на обращение:

- если не указана фамилия обратившегося и/или почтовый адрес или адрес электронной почты, на который можно направить ответ;
- если обращение не поддается прочтению;
- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Письменное обращение должно содержать:

- наименование государственного органа или органа местного

Какие дистанционные формы взаимодействия доступны на сегодняшний день

...

В зависимости от каналов обращения:

- по почте (простое, заказное, с уведомлением о вручении или без уведомления о вручении);
- факсом;
- телефонное консультирование;
- по электронной почте;
- запись на прием к врачу через портал k-vrachu.ru;
- через формы обратной связи на портале органа власти или учреждения;
- через портал государственных услуг – gosuslugi.ru;
- через портал дистанционного обжалования – do.gosuslugi.ru;
- он-лайн и офф-лайн сервисы для получения государственных и муниципальных услуг.

В зависимости от типа обращения:

- письменное обращение в соответствии с 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;
- подача заявления на получение государственной или муниципальной услуги;
- подача жалобы;
- направление отчетов, деклараций

самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося гражданина;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись и дату.

Письменные обращения могут быть направлены по различным каналам связи:

- по почте
- факсом;
- по электронной почте;
- через формы обратной связи на портале органа власти или учреждения;
- через портал государственных услуг – gosuslugi.ru;

Где можно найти почтовый адрес, адрес электронной почты, номер факса органа власти или учреждения:

- на сайте органа власти или учреждения;
- в тексте административного регламента;
- на портале gosuslugi.ru;
- телефонных и адресных справочниках.

Подача заявления для получения государственной или муниципальной услуги в соответствии с 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Некоторая часть государственных/муниципальных услуг

электронизирована.

В частности, можно получить ИНН, выписку из ЕГРЮЛ/ЕГРИП, выписку из ЕГРП/ГКН, поставить объект недвижимости на кадастровый учет и др.

При подаче заявления на предоставлении государственной/муниципальной услуги необходимо учитывать:

- формы заявлений чрезвычайно разнятся и требования к их заполнению;
- сроки предоставления услуг регламентируются отдельными законодательными актами или иными нормативными правовыми актами.

Для получения услуг в электронном виде требуется, как правило, наличие электронной цифровой подписи (ЭЦП).

Подача жалобы в досудебном порядке

Обжалования действий (бездействия) органов государственной власти или местного самоуправления можно разделить на 2 типа:

обжалования действий (бездействия) органов власти в связи исполнением тех или иных функций или полномочий органа власти, не связанных с предоставлением государственных/муниципальных услуг (в данном случае распространяются нормы

59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений...» и рассматриваются в течение 30 дней, в исключительных случаях с продлением на 30 дней);

- обжалования действий (бездействия) органов власти в связи с предоставлением государственных/муниципальных услуг (в данном случае распространяются

нормы 210-ФЗ «Об организации предоставления...»).

В случае обжалования действий (бездействия) органов власти в связи с предоставлением государственных/муниципальных услуг установлены следующие сроки рассмотрения жалоб:

- в случае обжалования отказа органа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5-ти дней;

в остальных случаях - в течение 15-ти дней.

Жалобу можно подать:

- лично в органе власти;
- в МФЦ (по всем возможным каналам);
- по почте (простое, заказное, с уведомлением о вручении или без уведомления о вручении);
- факсом;
- по электронной почте;
- через портал дистанционного обжалования – do.gosuslugi.ru.

Направление отчетов, деклараций и других сведений в орган власти

Уже много лет налоговые органы принимают декларации в электронном виде (в ряде случаев неэлектронные декларации не принимаются), аналогичные сервисы имеются в Пенсионном фонде и Фонде социального страхования. Часть сервисов оснащена специализированными приложениями для заполнения соответствующих форм отчетности.

Данный материал разработан в рамках проекта « Центр поддержки получателей государственных и муниципальных услуг»

Для бесплатного распространения

Составитель: Мусин Д.А. Верстка: Самойлов Д.И.

Пермь, 2015



Это произведение доступно по лицензии Creative Commons “Attribution-NonCommercial-SchareAlike” (Атрибуция – Некоммерческое использование – На тех же условиях) 3.0 Непортированная