

МОДУЛЬ 3.

ОСВОЕНИЕ НОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ



Центр защиты прав
получателей государственных
и муниципальных услуг

www.public-services.ru

ТОП-5 рекомендаций о том, как :

- Как избежать усмотрения чиновника
- Как предоставить меньше документов
- Как получить услуги в одном месте
- Как получить услуги не выходя их дома
- Как избежать непродуктивного конфликта



ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

- **Государственная услуга**, предоставляемая ФОИВ, органом государственного внебюджетного фонда, РОИВ, а также ОМСУ при осуществлении отдельных государственных полномочий - деятельность по реализации функций органа власти, которая осуществляется *по запросам заявителей* в пределах установленных нормативными правовыми актами полномочий органов, предоставляющих государственные услуги.
- **Муниципальная услуга**, предоставляемая органом местного самоуправления - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется *по запросам заявителей* в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения.
- **Социальные услуги** (в широком смысле) - услуги, которые оказывают бюджетные учреждения социальной сфере: социальное обслуживание, здравоохранение, культура, образование.



Государство – создает правила получения/оказания публичных услуг и исполняет их.

Получатель услуг – не может выбрать другого исполнителя и иногда не может отказаться от получения услуги.

Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ

"Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"

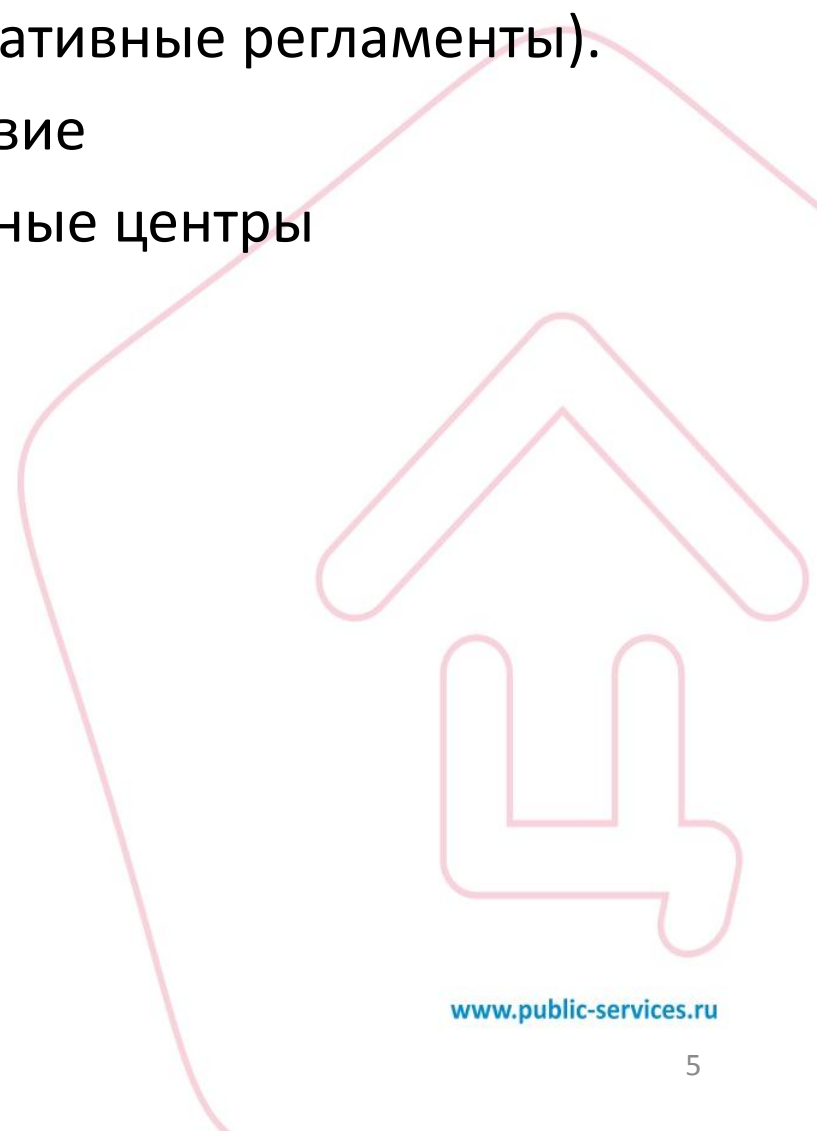


Центр защиты прав
получателей государственных
и муниципальных услуг

www.public-services.ru

КАКИЕ ПРАВИЛА, ИНСТРУМЕНТЫ И ВОЗМОЖНОСТИ СУЩЕСТВУЮТ

- Стандартизация услуг (административные регламенты).
- Межведомственное взаимодействие
- «Одно окно» (многофункциональные центры предоставления услуг).
- Услуги в электронном виде.
- Досудебное обжалование.



ПОТРЕБНОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ



ОСОБЫЕ КАТЕГОРИИ В СТРУКТУРЕ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ

- Малоимущие граждане – на формирование предпочтений малоимущих граждан зачастую влияет не само содержание услуги, а дополнительные издержки, связанные с ее оказанием.
- Одиноким гражданам – пенсионеры, инвалиды, жители отдаленных мест. Для этой группы граждан необходимо предусматривать специфические способы уведомления о государственных услугах.
- Неграмотные (малограмотные), а также лица, не владеющие русским языком – ограниченные возможности в получении информации и получении доступа к сервису (проблема заполнения документов).
- Люди с дефицитом времени – все, кто имеет мало возможностей выделить время на получение сервиса. Необходимо предусматривать как возможность виртуального доступа к услуге, так и установление специального времени работы сервиса, обеспечивающего доступ.
- Лица, проживающие в отдаленных местностях – проблему для таких потребителей представляет как расходы на транспорт и коммуникации, так и сама возможность оказаться в нужное время в нужном месте.
- Лица со специальными потребностями (ограниченные в возможностях) – к данной категории относятся все инвалиды. Стандарт должен предусматривать устранение физических препятствий доступа к услуге (например, пандусы для колясочников)
- Лица, не имеющие доступа к специальной материально-технической базе – значительная часть населения вне крупных городов не имеет доступа к интернет связи, телефону, копировальной машине и т.п.
- Лица, представляющие опасность для окружающих – люди, зараженные инфекционными заболеваниями, а также больные хотя и неинфекционными, но смертельно опасными болезнями. Под разными предлогами, иногда надуманными, данная категория лишается обслуживания.
- Лица, ограниченные в свободе – заключенные, содержащиеся под стражей, больные в диспансерах не могут пользоваться услугами сервисов, которых они по законодательству не лишены. Основным барьером для этих лиц, является необходимость личного присутствия.



ЗАДАЧИ СТАНДАРТИЗАЦИИ В ЦЕЛЯХ ПОВЫШЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ

- минимизация издержек (расходов времени и иных ресурсов) получателя государственной услуги;
- минимизация действий, количества документов требуемых от получателя государственной услуги;
- возможность виртуального (заочного) обращения получателей гос. услуги в орган, ее оказывающий;
- закрепление измеряемых требований к качеству и доступности государственной услуги;
- учет мнения, предпочтений и интересов получателей государственной услуги, защита и обеспечение их прав на качественную и доступную услугу.



Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги

Кому и зачем нужен:

- Описывает механизмы реализации законных прав и стандарты предоставления услуг.
- Делает понятными правила взаимодействия с органами власти (объясняет, куда и каким образом гражданин может обратиться, что и каким образом может получить).
- Не даёт чиновникам поступать по собственному усмотрению.
- Дает возможность получателю услуг требовать соблюдения норм административного регламента и жаловаться на неисполнение этих требований в вышестоящие органы власти или в суд.



ГДЕ НАЙТИ АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

- 1- Набираем в поисковике «административный регламент», находим ссылку на текст регламента в Российской газете или находим ссылку на текст регламента в «Консультант+» и заказываем текст документа на электронную почту (если такая опция возможна)
- 2- Заходим на официальный сайт ведомства, которое предоставляет услугу
- 3- Заходим на портал государственных и муниципальных услуг Пермского края <http://gosuslugi.permkrai.ru/> или на портал «Электронное правительство. Гос услуги» <http://www.gosuslugi.ru/>, ищем необходимую услугу и в разделе нормативно правовые акты находим регламент.
- 4- Идет в ближайшую библиотеку и в Центре правовой информации в правовой системе Консультант + находим Административный регламент.



ЧТО МОЖНО НАЙТИ В АДМИНИСТРАТИВНОМ РЕГЛАМЕНТЕ

Структура административного регламента должна содержать разделы, устанавливающие:

- 1) общие положения;
- 2) стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 3) состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах;
- 4) формы контроля за исполнением административного регламента;
- 5) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, государственных или муниципальных служащих.



СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИЛИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

- 1) наименование государственной или муниципальной услуги;
- 2) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- 3) результат предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 4) срок предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 5) правовые основания для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 6) исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия;
- 7) исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 8) исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- 9) размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 10) максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги и при получении результата предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 11) срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- 12) требования к помещениям, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной или муниципальной услуги;
- 13) показатели доступности и качества государственных и муниципальных услуг;
- 14) иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.



Грядущие изменения: Проект постановления правительства РФ «О внесении изменений в некоторые акты правительства Российской Федерации в связи с совершенствованием порядка разработки и утверждения административных регламентов».

- > **Сокращение сроков независимой экспертизы** проектов административных регламентов. Сроки проведения независимой экспертизы (на портале regulation.gov.ru) административных регламентов предоставления государственных услуг будут сокращены с 60 до 30 дней, а административных регламентов исполнения государственных функций — до 15 дней.
- > **Структура административного регламента изменится**, и будет состоять из двух частей — статической и динамической.

Статическая часть утверждается нормативным правовым актом (приказом ведомства).

Динамическая часть размещается в Федеральном реестр государственных услуг и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и содержит справочную информацию ненормативного характера (сведения об адресах, графике работы, времени приема заявителей, справочных телефонах, адресах официальных сайтов, адресах электронной почты), а также типовые сведения (досудебное обжалование), не требующие дублирования в каждом административном регламенте. (т.е. эта информация не приводится в регламента)

- > **Требования к порядку информирования:** о предоставлении услуги, в т.ч. о необходимых и обязательных
- > **Порядок предоставления услуги в МФЦ** (порядок выполнения административных процедур в МФЦ) **и в электронной форме**
- > **Требования к процедуре досудебного обжалования** (информация о праве, о способах информирования о порядке подачи и рассмотрения, сведения, которые указываются в акте, НПА, регулирующие порядок обжалования)



Документы, которые предоставляют при получении услуги

Документы, согласования, экспертизы и заключения

Документы, согласования, экспертизы, которые **заявитель обязан сам принести**.

Это закрытый перечень, который установлен в 210-ФЗ.

- документы, удостоверяющие личность;
- свидетельства о государственной регистрации актов гражданского состояния
- документы о трудовой деятельности
- документы об образовании
- документы, выдаваемые учреждениями здравоохранения и другие.

Документы, которые находятся в распоряжении органов власти и должны быть запрошены в рамках системы межведомственного взаимодействия

Эти документы с 1 июля 2012 (за исключением документа об оплате пошлины) **орган власти не в праве требовать от заявителя**.

Но! заявитель их может принести, т.е. он имеет право их принести

Орган власти сам запрашивает эти документы и согласования по каналам межведомственного взаимодействия

Перечень необходимых и обязательных услуг. Это документы, как правило, отсутствуют в органе власти и их нужно создать.(документы лабораторий, межевых кантор, учреждений здравоохранения и т.д.)

Перечень необходимых и обязательных услуг формируется на региональном и муниципальном уровне. Это закрытый перечень.

Эти документы, заключения, согласования **заявитель должен принести сам**

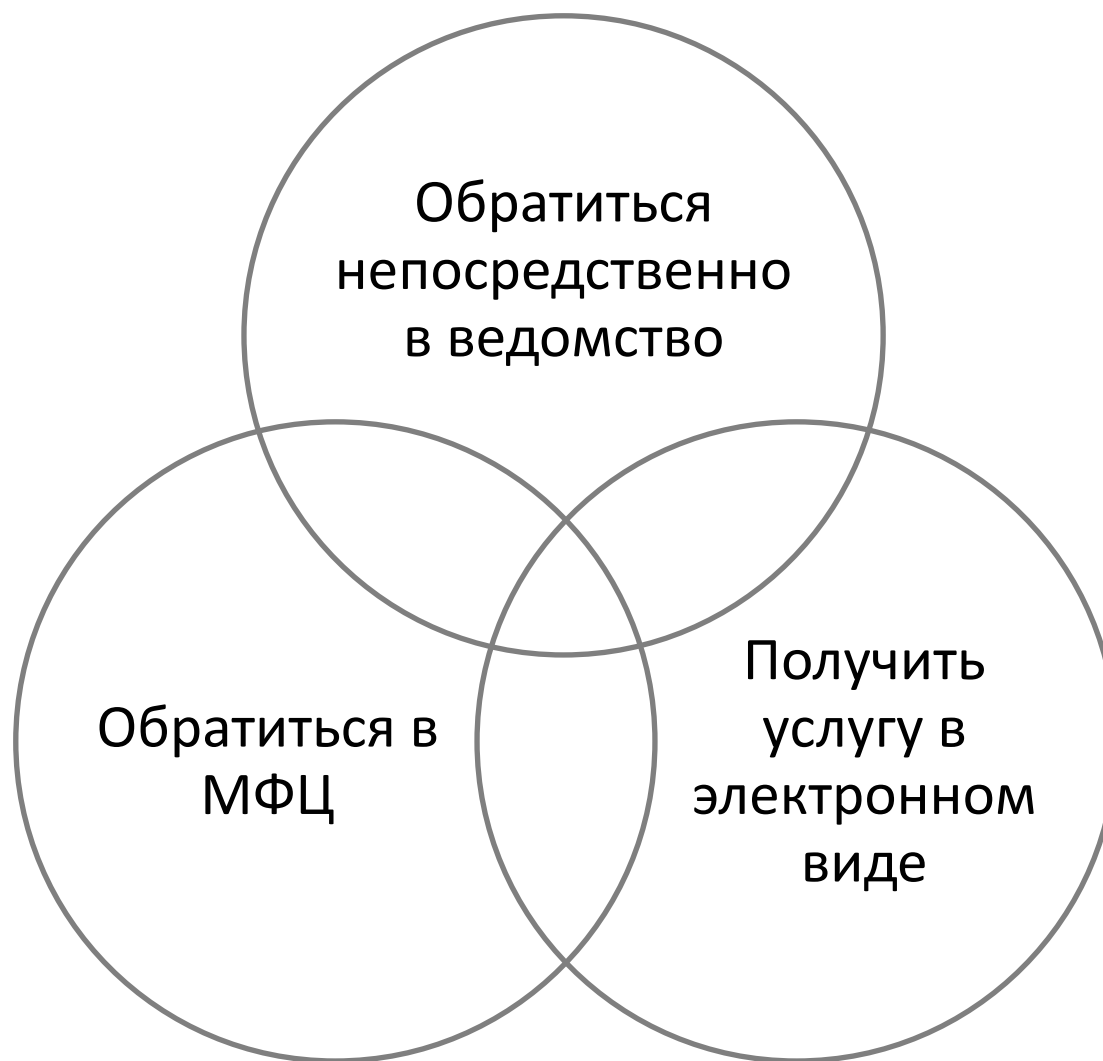


Ведомство само запрашивает такие документы как

- Документы о праве собственности
- Правоустанавливающие документы на объекты недвижимости
- Сведения из ЕГРЮЛ и ЕГРИП
- ИНН и СНИЛС
- Сведения о размере пенсии и получаемых пособиях
- Регистрационные данные на транспортные средства
- Сведения об уплате государственной пошлины и других платежей
- Сведения о выданных лицензиях
- Справки из службы занятости
- Заключения и согласования санитарных, пожарных, природоохранных, архитектурных и иных органов
- Сведения о регистрации по месту проживания
- и др. документы



КАК МОЖНО ПОЛУЧИТЬ ПУБЛИЧНУЮ УСЛУГУ



Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг – учреждение, к котором государственные и муниципальные услуги предоставляются по принципу "одного окна" - предоставление осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя.

- В декабре 2011 года законодательно установлено, что многофункциональный центр является полноправным участником межведомственного взаимодействия, то есть имеет возможность запрашивать по межведомственным каналам имеющиеся в распоряжении ведомств сведения.
- В ближайшей перспективе возможность получение услуг по принципу «одного окна» будет развиваться во всех муниципальных районах и городских округах, а также в сельских поселениях и удаленных населенных пунктах, в том числе через существующую инфраструктуру (отделения почты, банков, библиотеки, иногда – местные администрации), с тем, чтобы эта услуга была в шаговой доступности.



В МФЦ МОЖНО:

- Получить консультацию об услуге;
- Получить пошаговую консультацию на сайте МФЦ (<http://mfc-perm.ru/cons/clientlistTree.php>);
- Получить бланки документы;
- Подать документы на услугу и получить ее результат.

ПРЕИМУЩЕСТВА МФЦ:

- Получение нескольких услуг одновременно
- Территориальная доступность
- Меньше очереди
- Возможность избежать услуг «посредников»



Более 300 государственных (муниципальных) услуг предоставляются на базе МФЦ

Группы наиболее востребованных услуг:

- **услуги (функции), связанные с регистрацией прав на недвижимое имущество (включая земельные участки)** - Росреестр, Росимущество, Росприроднадзор, ОИВ субъектов Российской Федерации и ОМСУ, другие организации
- **услуги (функции), связанные с социальной поддержкой граждан** - Роструд, Росархив, Рособрнадзор, Пенсионный фонд Российской Федерации, Фонд социального страхования, службы занятости, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и ОМСУ, другие организации
- **услуги (функции), связанные с определением гражданско - правового статуса граждан** - ФМС России, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и ОМСУ, другие организации
- **услуги (функции), связанные с осуществлением предпринимательской деятельности** - ФМС России, Росреестр, ФНС России, Роспотребнадзор, Росохранкультура, Росприроднадзор, Росводресурсы, Роснедра, Россельхознадзор, Ространснадзор, Ростехнадзор, ОИВ субъектов Российской Федерации, ОМСУ, другие организации



НАРУШЕНИЯ ПРАВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ

Получение государственных и муниципальных услуг.

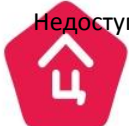
- Отказали в предоставлении информации об услуге (предоставили неверную информацию), о ходе предоставления государственной услуги при обращении за ней (устно, письменно).
- Нарушили установленный срок направления ответа на электронный запрос.
- Отсутствует информация об услуге на информационных стендах.
- Нарушений требований к организации доступа к информации о деятельности органов власти и услугах и её размещению в сети «Интернет».
- Затребовали дополнительные документы или сведения, не предусмотренные нормативными правовыми актами.
- Отказали в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами.
- Затребовали предоставление документов, имеющих в органах власти и органах местного самоуправления.
- Отказали в приеме документов на получение услуги.
- Нарушили сроки регистрации обращения.
- Нарушили порядок предоставления услуги.
- Нарушили сроки предоставления услуги.
- Затребовали при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами.
- Отказали в предоставлении услуги (приостановили предоставление услуги).
- Допустили ошибки (опечатки) в результате предоставления услуги – отказ в их исправлении либо нарушение установленного срока таких исправлений.
- Некомфортные условия получения услуги (нарушение стандарта комфортности).
- Грубое отношение при обращении в органы власти за услугой.

Направление жалобы

- Отказали в приеме жалобы (в т.ч. МФЦ).
- Нарушили сроки регистрации жалобы.
- Перенаправление жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
- Нарушили сроки рассмотрения жалобы.
- Преследование гражданина в связи с его жалобой.

Конфиденциальность.

- Разгласили, стали доступными персональные данные заявителя.
- Разгласили сведения, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина.
- Создание баз персональных данных выходящих за рамки полномочий органа власти.
- Недоступность органов власти для маломобильных групп населения.



**Центр защиты прав
получателей государственных
и муниципальных услуг**

www.public-services.ru

ЗАЯВИТЕЛЬ МОЖЕТ ОБРАТИТЬСЯ С ЖАЛОБОЙ НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГ В СЛЕДУЮЩИХ СЛУЧАЯХ:

- 1) *нарушение срока регистрации запроса* заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- 2) *нарушение срока предоставления* государственной или муниципальной услуги;
- 3) *требование у заявителя документов, не предусмотренных* нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 4) *отказ в приеме документов*, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) *отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги*, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 6) *затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы*, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 7) *отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок* в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.



ЖАЛОБА МОЖЕТ БЫТЬ ПОДАНА

В письменной
форме на
бумажном
носителе

В электронной
форме

По почте

Через МФЦ

Через
официальный сайт
органа

Через портал
государственных и
муниципальных

- Жалоба рассматривается в течении **в течение пятнадцати рабочих дней** со дня ее регистрации
- В случае обжалования отказа в приеме документов в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - **в течение пяти рабочих дней** со дня ее регистрации



Виды правонарушений со стороны государственных служащих и размеры административного штрафа

Статья КоАП	Вид правонарушения	Размер штрафа
5.39	Отказ в предоставлении информации	от 1000 до 3000 рублей
5.59	<p>Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, в т. ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ отказ в приёме обращения, жалобы; ▶ нарушение срока регистрации обращения (по истечении трёх дней обращению должен быть присвоен входящий номер и дата его регистрации); ▶ нарушение срока рассмотрения обращения (30 дней, в исключительных случаях 60 дней); ▶ отказ в приёме 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 с его обращением; ▶ разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия; 	от 5000 до 10000 рублей
5.59	<ul style="list-style-type: none"> ▶ перенаправление жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется; ▶ отсутствие информации о месте и времени личного приёма; ▶ неведение карточки личного приёма. 	от 5000 до 10000 рублей

Виды правонарушений со стороны государственных и муниципальных служащих и размеры административного штрафа

Статья КоАП	Вид правонарушения	Размер штрафа
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 приёме 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. 	<p>от 3000 до 30000 рублей</p>
13.11	<p>Нарушение порядка обработки персональных данных, в т. ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ разглашение, утечка персональных данных; ▶ создание баз персональных данных выходящих за рамки полномочий органа власти; ▶ отказ в предоставлении информации, которая собрана в органе власти, гражданину о нём самом бесплатно и по первому требованию; другие нарушения требований Закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». 	<p>от 500 до 1000 рублей</p>

Виды правонарушений со стороны государственных служащих и размеры административного штрафа

Статья КоАП	Вид правонарушения	Размер штрафа
13.27	<p>Нарушений требований к организации доступа к информации о деятельности государственных органов и органов Местного самоуправления и её размещению в сети «Интернет» — прежде всего неразмещение на соответствующих сайтах информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, в т. ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ информации о деятельности; ▶ контактной информации; ▶ сведений о полномочиях ; ▶ сведений о руководителях подразделений; ▶ административных регламентов и других правовых актов; ▶ бланков заявлений; ▶ информации о порядке и времени приёма; а также другой информации обязательной для размещения в соответствии с Законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении Доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного Самоуправления » 	<p>от 3000 до 5000 рублей</p>
13.28	<p>Нарушение порядка предоставления информации о деятельности государственных органов и органов Местного самоуправления, в т. ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 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. 	<p>от 3000 до 5000 рублей</p>
13.14	<p>Разглашение информации с ограниченным доступом, в т. ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ разглашение любой информации о частной жизни гражданина, которая была получена чиновником в связи с исполнением служебных обязанностей. 	<p>от 4000 до 5000 рублей</p>