



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

**Права получателей публичных услуг в
социальной сфере
(государственных, муниципальных,
«социальных»)**

г. Пермь, 29 мая 2015 г.

Общий подход

- Воспользоваться «потребительской энергией» и наработанными подходами для:
 - лучшей защиты прав граждан
 - повышения качества и доступности публичных услуг (государственных, муниципальных и услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями)
 - повышение качества публичного управления в целом
- «Защита прав потребителей» - относительно успешная область с точки зрения освоенности практик и с точки зрения получаемых результатов:
 - Закон РФ от 07.02.**1992** N 2300-1 «О защите прав потребителей»
 - Порядка 260 тыс. судебных дел в пользу потребителей из 370 тыс. (2013)
 - Более 320 тыс. обращений в Роспотребнадзор (2013)
 - Более 330 тыс. обращений в СПРФ (Союз потребителей Российской Федерации)
- Публичные услуги в социальной сфере – значимая и объемная часть жизни
 - Сферы «образование», «здравоохранение», «соц.обслуживание», «культура»
 - Около 170 государственных и муниципальных услуг
 - Сотни тысяч государственных и муниципальных учреждений



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.



ПОТРЕБИТЕЛЬ – гражданин, который

заказывает

приобретает

пользуется

товарами (работами или услугами) «исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности»

Обобщая 210-ФЗ:

- «публичная» услуга - деятельность по реализации функций соответствующего органа власти или учреждения, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа
- заявитель - лицо, обратившиеся в соответствующие орган власти или организации с запросом о предоставлении публичной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме

заявитель – тоже ПОТРЕБИТЕЛЬ



ИСПОЛНИТЕЛЬ

Закон РФ от 07.02.1992
N 2300-1 «О защите
прав потребителей»

- организация любой формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, оказывающая потребителю услуги по возмездному договору

Орган власти и учреждение

- получают деньги за или на оказание государственных и муниципальных услуг либо от государства (муниципалитета), либо от потребителя, либо от обоих

Орган власти, государственное и муниципальное учреждение являются ИСПОЛНИТЕЛЯМИ (а также изготовителями и продавцами в «потребительских» терминах)



Потребитель (любых услуг) имеет право

На информацию об услуге и об исполнителе

На качество

На безопасность

На государственную и общественную защиту своих прав и интересов, в том числе в судебном порядке

На компенсацию причиненного ущерба (имущественного, морального вреда и прочее)

На не унижающие достоинство условия получения услуги, включая комфортность и уважительное отношение

На конфиденциальность

На выбор формы получения услуги

На доступность (транспортную, временную, экономическую)



Права потребителя публичных услуг конкретизируются в зависимости от характера услуги и/или «изготовителя»

Пример - права клиента социального учреждения



При получении государственных и муниципальных услуг заявители имеют ПРАВО на:

(210-ФЗ, Статья 5. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг)

- 1) получение государственной или муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 2) получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме;
- 3) получение государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;
- 4) досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения государственных и (или) муниципальных услуг;
- 5) получение государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре в соответствии с соглашениями, заключенными между многофункциональным центром и органами, предоставляющими государственные услуги, и соглашениями, заключенными между многофункциональным центром и органами, предоставляющими муниципальные услуги (далее - соглашения о взаимодействии), с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

В системе получения публичных услуг есть свои инструменты и механизмы защиты прав – необходимо освоить их и усилить «потребительским» подходом

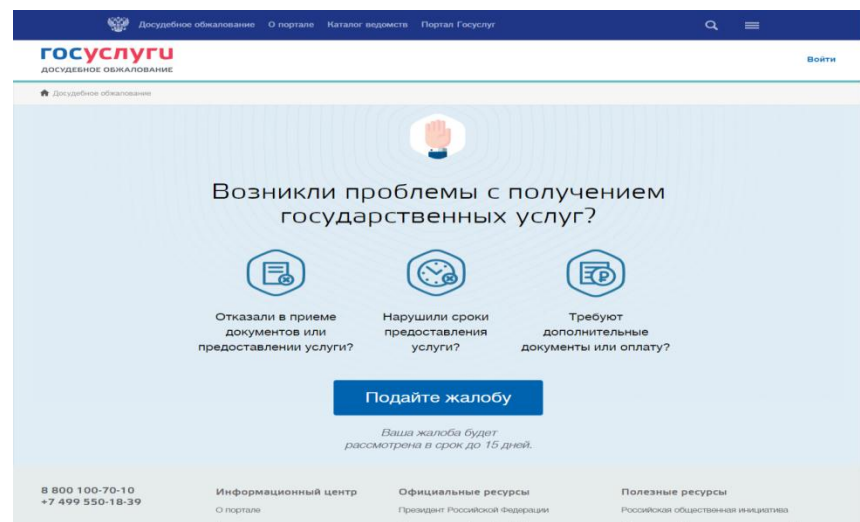


В системе получения публичных услуг есть свои инструменты и механизмы защиты прав – необходимо освоить их и усилить «потребительским» подходом

ЖАЛОБА на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги - требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя

- Можно обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:
 - 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги;
 - 2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;
 - 3) требование документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами;
 - 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами;
 - 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;
 - 6) затребование при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами;
 - 7) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Досудебное обжалование
Январь 2015
do.gosuslugi.ru/



Нарушение порядка предоставления услуги (непредоставление или нарушение сроков)

• Штраф от 3 до 5 тыс. рублей

Нарушение порядка рассмотрения жалоб

• Штраф от 20 до 30 тыс. рублей

Требования платы / документов, не установленных законодательстве

• Штраф от 5 до 10 тыс. рублей



Процесс модернизации государства как производителя публичных услуг нужно перевести в новое измерение

Государство постоянно заявляло о необходимости включения общества и его представителей в процесс собственной настройки и улучшения

По прежнему мало кто принимает эти заявления как руководство к реальным действиям, как со стороны власти, так и со стороны общества

Государство много делает на своей стороне, предоставляет локальные, дискретные и иногда противоречивые улучшения, которые не оцененными проглатываются ненасытным обществом

Джина нужно выпустить из бутылки – к результатам модернизации государства допустить массы людей

Нужно включать их в процесс через просвещение и информирование, контроль качества и доступности публичных услуг, потребительское давление...



Оценивание процесса и результатов развития публичного управления: общественный интерес и предпочтения получателей публичных услуг

- а) уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации (далее - граждане) 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 в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) 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.

Из Указа Президента РФ от 07.05.2012 N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления"



КЛЮЧЕВЫЕ ПРОЦЕССЫ РЕФОРМИРОВАНИЯ, ИМЕЮЩИЕ ЗНАЧЕНИЕ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ

- установление конкретных и проверяемых обязательств государственных и муниципальных органов перед гражданами в области качества предоставляемых услуг – это стандарты и административные регламенты,
- исключение лишних процедур и документов для граждан и бизнеса за счет упрощения административных процессов и организации межведомственного взаимодействия,
- развитие новых «интерфейсов» взаимодействия граждан и органов власти (в первую очередь, через многофункциональные центры и интернет-порталы госуслуг),
- совершенствование системы обжалования и установление системы ответственности должностных лиц за неисполнение порядка предоставления услуг.

ЗАДАЧИ В ЦЕЛЯХ ПОВЫШЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ

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

КАКИЕ ПРАВИЛА, ИНСТРУМЕНТЫ И ВОЗМОЖНОСТИ СУЩЕСТВУЮТ

- Стандартизация услуг (административные регламенты).
- Межведомственное взаимодействие
- «Одно окно» (многофункциональные центры предоставления услуг)
- Услуги в электронном виде
- Досудебное обжалование
- Запрет требовать у заявителя «лишних» документов
- Ограниченный перечень платных услуг
- Требования к раскрытию информации органами власти



Требуется обогащение «технологического подхода» иными ракурсами, которые бы использовали интересы и энергию всех участников взаимодействия (в т.ч. и в первую очередь потребителей)

Новые подходы должны стимулировать практическую продуктивную активность каждой из заинтересованных сторон

Чиновник должен связать собственный профессиональный интерес с более качественным обслуживанием потребителя

Подход, направленный на защиту прав получателей государственных и муниципальных услуг, решает одновременно проблемы и модернизации государства и улучшения жизни населения



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, имеющихся 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.



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.



Особые барьеры и потребности при получении публичных услуг различных групп населения

Пример – получение публичных услуг мигрантами

Барьеры с которыми сталкиваются мигранты в процессе получения публичных услуг

Отсутствие информации:

- о правах иностранных граждан, требованиях российских законов, порядке предоставления услуг
- о том где получить информацию

Отсутствие знаний и навыков:

- использования официальных сайтов органов власти
- обращения с заявлениями и запросами
- получения информации по телефону
- общения с чиновниками, администрацией учреждения
- обжалования нарушений

Языковой барьер

- отсутствие информации на родном языке

Негативное и предвзятое отношение

- отказ в предоставлении информации или услуг
- злоупотребление незнанием мигрантами своих прав и взимание платы за все



Особые барьеры и потребности при получении публичных услуг различных групп населения

Пример – получение публичных услуг мигрантами

Ресурсы, позволяющие повысить доступность публичных услуги и защитить права их получателей.

- *Информационные материалы на основных на родных языках мигрантов:*
 - "Административная карта для мигрантов. Гид по новым правилам и процедурам предоставления государственных и муниципальных услуг для мигрантов".
 - "Как обращаться в органы власти. Специфика обращения по вопросам получения государственных и муниципальных услуг"
 - "Электронные услуги. Быстрый и доступный способ получения государственных и муниципальных услуг через сеть Интернет"
 - "Государственные услуги для мигрантов: от теории к действию".
- *Интернет-ресурс на русском и на родных языках мигрантов «Современное государство - грамотный мигрант» <http://migrant.grany-center.org/>*
- *Сеть советников-консультантов (люди с опытом и связями)*

Проект «Современное государство - грамотный мигрант». 2014 год.



Центр защиты прав
получателей государственных
и муниципальных услуг

www.public-services.ru



Центр защиты прав получателей государственных и муниципальных услуг



[О ЦЕНТРЕ](#) [НОВОСТИ](#) [ПРАКТИКА](#) [ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИЕ МАТЕРИАЛЫ](#) [МЕТОДИКИ](#) [ЭКСПЕРТЫ ПРОЕКТА](#)

Что такое государственные услуги

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. [Ещё](#)

Новости

Конференция «Общественные приемные – грамотный посетитель»
| 27.02.2015

12-13 марта 2015 года в Перми пройдет двухдневный марафон «Защита
Ещё

В Пермском крае проведена независимая оценка учреждений здравоохранения
| 16.02.2015

24 декабря 2014 года Центр ГРАНИ подготовил и передал общественному
Ещё

Органы власти и учреждения города Москвы смогут использовать электронную подпись
| 16.02.2015

Электронная переписка органов власти и государственных учреждений города Москвы окончательно
Ещё

Портал Госуслуг должен обеспечить возможность электронной записи на прием
| 16.02.2015

В декабре 2014 года в Постановлении Правительства РФ от 24.10.2011
Ещё

Интернет-приемная

[Задать вопрос](#)
[Ответы на вопросы](#)

Рассылки

Email

[Подписаться](#)

Последние рассылки

Рассылка 1

Выберите проблему



Нарушения прав

[Электронные документы](#)
[Требуют лишние справки](#)
[Требуют лишние справки](#)



Обращение в орган власти

[Требуют лишние справки](#)
[Требуют лишние справки](#)
[Требуют лишние справки](#)



Проблема 3

[Link #1](#)
[Link #2](#)
[Link #3](#)



ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ

Узкий подход:

- Положительные случаи судебной и внесудебной защиты прав

Широкий подход:

- положительные случаи судебной и внесудебной защиты прав;
- публичные мероприятия;
- информационные и просветительские издания;
- методические материалы и методики защиты прав;
- общественные кампании;
- успешная работа общественных приёмных;
- и другое.





Центр защиты прав
получателей государственных
и муниципальных услуг

Спасибо за внимание!

Контактная информация:

614045, Россия, г. Пермь, ул. Монастырская, 61 (ДЦ "Серго"), оф. 602
Телефоны: (342) 211-08-70, 211-08-80, 211-09-90
e-mail: info@public-services.ru

www.public-services.ru

