



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

**ФОРУМ АКТИВНЫХ ГРАЖДАН «СООБЩЕСТВО»
27-28 февраля 2016 года
город Пермь**

***М.Л. Оборина
Координатор «Центра защиты прав получателей
государственных и муниципальных услуг»***

СУТЬ ПРОЕКТА - НАШ ПОДХОД

Качество жизни социально уязвимых групп населения во многом зависит от наличия поддержки государства, от того насколько эффективно они взаимодействуют с органами власти.

Социальные права населения реализуются через процедурные механизмы
- **получение государственных и муниципальных услуг.**



ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

Цель проекта

- освоение СО НКО новых форм и методов защиты прав социально уязвимых групп населения как получателей государственных и муниципальных услуг, и повышение эффективности деятельности СО НКО, направленной на защиту целевых групп.

Задачи проекта

- *Повышение уровня компетентности* сотрудников и активистов СО НКО по защите прав получателей публичных услуг.
- *Расширение ассортимента технологий*, в том числе инновационных, применяемых СО НКО.
- *Обеспечение информированности* СО НКО о возможностях защиты прав своих целевых групп, о существующем успешном опыте и лучших практиках.
- *Консолидация усилий* СО НКО, организация обмена опытом, координации усилий по решению общих проблем.
- *Формирование пула экспертов*, обладающих прогрессивным опытом.



ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

Непосредственно поддерживаются:

- СО НКО, общественные приёмные.

Основные целевые группы поддерживаемых СО НКО и общественных приёмных:

- люди старшего возраста, люди с инвалидностью, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, семьи с детьми, которые реализуют свои права через получение публичных услуг.

Что поддерживается:

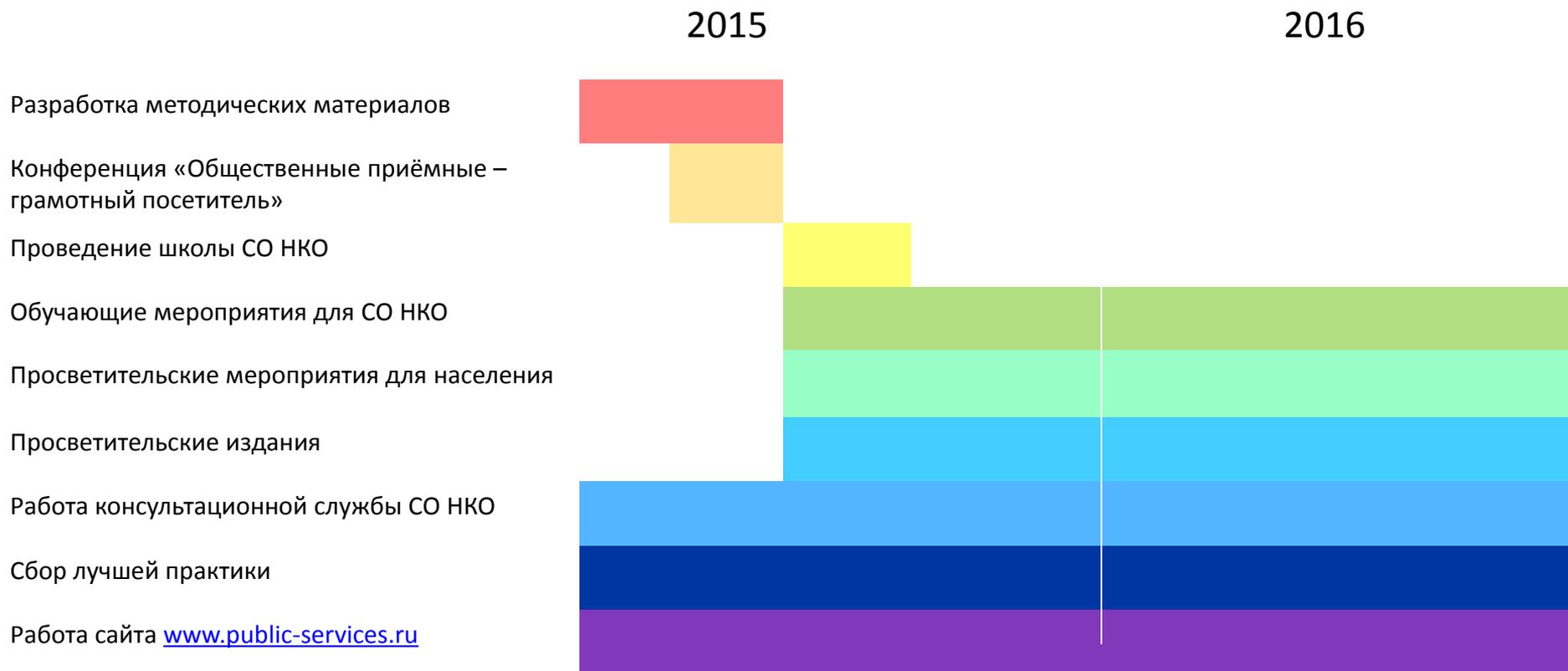
- Освоение новых компетенций по защите прав социально уязвимых групп населения как получателей публичных услуг (государственные, муниципальные и социальные услуги).



НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА



ОЖИДАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

- Количество СО НКО, ведущих в интересах своих целевых групп деятельность по защите прав получателей госуслуг увеличилось до 25% .
- У 100 % СО НКО, участвующих в программе, произошло расширение деятельности - используются новые технологии и методы защиты прав.
- Рост количества гражданских активистов, осведомленных о нововведениях в сфере получения госуслуг, о новых способах и технологиях получения госуслуг составил не менее 50 % к общему количеству.
- Рост количества гражданских активистов, осведомленных об актуальных и эффективных механизмах защиты прав составил не менее 50%.
- Количество граждан, получивших консультационную поддержку в общественных приемных СО НКО по тематике программной деятельности, увеличено на 25%.



- **Целевые группы СО НКО получают государственные и муниципальные услуги с меньшими временными и материальными издержками.**
- **Расширены возможности правовой помощи.**
- **Защита прав социально уязвимых групп населения как получателей госуслуг – повестка деятельности СО НКО.**
- **Создана стимулирующая практика защиты прав получателей государственных и муниципальных услуг.**



КОМАНДА ПРОЕКТА

ЭКСПЕРТЫ ПРОЕКТА

- непосредственные авторы и исполнители проекта

ПРОЕКТНАЯ ГРУППА СОСТОЯЩАЯ ИЗ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ СО НКО

- создана для того чтобы СО НКО имели возможность участвовать в управлении проектом и настраивать создаваемые продукты под потребности своей организации и своих благополучателей.

ПРИВЛЕЧЕННЫЕ ФЕДЕРАЛЬНЫЕ И РЕГИОНАЛЬНЫЕ ЭКСПЕРТЫ В ОБЛАСТИ АДМИНИСТРАТИВНОЙ РЕФОРМЫ, ГОСУПРАВЛЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ

- поддерживают ассортимент и качество продуктов и мероприятий проекта.





Заявитель >>> Бланк заявления >>> Орган власти >>> Государственная и муниципальная услуга

Получатель государственных услуг имеет право:

- ✓ Требовать соблюдения сроков, установленных законом
- ✓ Получать услуги в комфортных условиях, требовать уважительного отношения
- ✓ Не предоставлять документы, которые уже есть в органах власти
- ✓ Получать полную, актуальную и достоверную информацию об услуге
- ✓ Получать услуги в любой из форм, предусмотренных законодательством по своему выбору
- ✓ Обжаловать отказ, требовать исправления ошибок, возврата незаконно взятых средств в досудебном порядке

*Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Чиновник не может:

- ⊖ требовать дополнительных согласований
- ⊖ произвольно затягивать сроки
- ⊖ требовать дополнительные документы и непредусмотренную оплату

За нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг или нарушение порядка рассмотрения заявок заявителей чиновник может быть привлечен к административной ответственности по статье 5.63 КоАП РФ (штрафу от 1 тыс. до 50 тысяч рублей)

Кроме того, потребитель (любых услуг) имеет право:

- На информацию об услуге и об исполнителе
- На качественную услугу
- На безопасную услугу
- На судебную и досудебную защиту своих прав и интересов
- На компенсацию причиненного ущерба
- На не унижающие достоинство условия получения услуги
- На конфиденциальность
- На выбор формы получения услуги
- На доступность (транспортную, временную, экономическую)



Центр защиты прав получателей государственных и муниципальных услуг

Получить дополнительную информацию можно на сайте: www.public-services.ru



МЕТОДИЧЕСКАЯ БРОШЮРА ДЛЯ КОНСУЛЬТАНТА

Методики защиты прав получателей государственных и муниципальных услуг для наиболее частых случаев нарушения их прав

ПРИМЕРЫ ИЗДАНИЙ

Как подать жалобу на нарушения в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг

Нарушение • Жалоба • Ответственность



Центр защиты прав получателей государственных и муниципальных услуг

Собираем документы в органы власти

Для получения государственных и муниципальных услуг



Центр защиты прав получателей государственных и муниципальных услуг

МЕТОДИЧЕСКАЯ БРОШЮРА ДЛЯ КОНСУЛЬТАНТА

Методики защиты прав получателей государственных и муниципальных услуг для наиболее частых случаев нарушения их прав

Методическая брошюра для консультанта СО НКО



Центр защиты прав получателей государственных и муниципальных услуг



info@public-services.ru
www.public-services.ru