



Административная карта для мигрантов



Гид по новым правилам и процедурам предоставления государственных и муниципальных услуг для мигрантов

МИГРАНТЛАР УЧУН МАЪМУРИЙ КАРТА. ДАВЛАТ ВА МУНИЦИПАЛ ХИЗМАТЛАРНИ ТАҚДИМ ЭТИШНИНГ ЯНГИ ҚОИДАЛАРИ ВА АМАЛЛАРИ ЮЗАСИДАН ЁРДАМ.

Административная Карта для мигрантов

*Гид по новым правилам и процедурам
предоставления государственных
и муниципальных услуг для мигрантов*

Административная карта для мигрантов.

Гид по новым правилам и процедурам предоставления государственных и муниципальных услуг для мигрантов.

Данная брошюра издана за счет средств государственной поддержки, выделенных в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 18.09.2013 №348-рп на основании конкурса, проведенного Грантодателем.



Это произведение доступно по лицензии Creative Commons «Attribution-NonCommercial-ShareAlike» («Атрибуция – Некоммерческое использование – На тех же условиях») 3.0 Непортированная
Распространяется бесплатно.

Авторы-составители: Д.А. Мусин, М.Л. Оборина, Д.И. Самойлов.
Вёрстка: Е.А.Новаченко.

Фонд «Центр гражданского анализа и независимых исследований ГРАНИ»
614045, Россия, г. Пермь,
ул. Монастырская, 61 (ДЦ «Серго»), оф. 602
Тел.: (342) 211-08-70, 211-08-80, 211-09-90
Сайт: grany-center.org
Эл. почта: info@grany-center.org

Отпечатано в ООО «МодернПлюс»
614111 Пермь, ул. Муромская, 3.
Тираж 100 экз.

Оглавление

Предисловие	4
ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ О СИСТЕМЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ.	5
ПЯТЬ ШАГОВ К УСПЕШНОМУ ПОЛУЧЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ	7
Шаг 1 – Как избежать усмотрения чиновника	7
Шаг 2 – Как предоставить меньше документов	9
Шаг 3 – Как получить все услуги в одном месте	16
Шаг 4 – Как получить все услуги не выходя из дома	18
Шаг 5 – Как избежать непродуктивного конфликта	22
МИГРАНТЛАРУЧУН МАЪМУРИЙ КАРТА. ДАВЛАТ ВА МУНИЦИПАЛ ХИЗМАТЛАРНИ ТАҚДИМ ЭТИШНИНГ ЯНГИ ҚОИДАЛАРИ ВА АМАЛЛАРИ ЮЗАСИДАН ЁРДАМ.	25
Глоссарий	29
Полезные ссылки	29
Контактная информация	30

Предисловие

Любая жизненная ситуация влечет необходимость получения целого комплекса государственных и муниципальных услуг, на которые имеют право живущие в России иностранные граждане, лица без гражданства и беженцы. Так, приезд в Российскую Федерацию влечет за собой, как минимум, получение разрешения на временное проживание в Российской Федерации, получение патента на осуществление трудовой деятельности и др. Беременность и роды – необходимость обращения в государственные органы за назначением и выплатой единовременного пособия при рождении, осуществлением государственной регистрации рождения. В случае если иностранный гражданин хочет осуществлять предпринимательскую деятельность на территории Российской Федерации, ему необходимо зарегистрироваться в качестве индивидуального предпринимателя, сдавать налоговую отчетность и перечислять страховые взносы.

На современном этапе развития административной реформы уже существуют правила и процедуры получения государственных и муниципальных услуг, которые помогают снизить проблемность взаимодействия получателей услуг, включая мигрантов, с органами государственной власти и органами местного самоуправления, которые эти услуги предоставляют. Теперь государственные и муниципальные услуги можно получать различными способами, с меньшими временными и финансовыми издержками, по понятным и прозрачным правилам и с большим комфортом для их получателей.

При создании данного справочника ставилась цель систематизировать и представить в доступном виде сведения, которые могут быть необходимы мигрантам для успешного освоения и использования современных и эффективных способов предоставления государственных и муниципальных услуг.

Первый раздела Гида поможет ознакомиться и лучше понять систему предоставления государственных и муниципальных услуг в России. Во втором разделе содержится описание новых способов получения государственных и муниципальных услуг, их использование, полезность и ограничения. Гид поможет оценить целесообразность использования новых правил и процедур предоставления государственных и муниципальных услуг для мигрантов в каждой конкретной ситуации.

В третьем разделе на узбекском языке представлены основные, наиболее значимые моменты, которые должен знать мигрант при обращении в орган власти для получения государственных и муниципальных услуг.

Гид по новым правилам и процедурам предоставления государственных и муниципальных услуг для мигрантов «Административная карта для мигрантов» позволит мигрантам понять, как получить государственные и муниципальные услуги «шаг за шагом», как избежать дополнительных издержек и как лучше адаптироваться в правовом поле.

ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ О СИСТЕМЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ.

В Российской Федерации существуют три уровня публичной власти:

1 – Федеральный уровень – он охватывает центральные органы государственной власти Российской Федерации и их территориальные подразделения в регионах России.

2 – Региональные уровень – он охватывает законодательные и исполнительные органы власти субъектов Российской Федерации.

3 – Муниципальный уровень – он отвечает за решение вопросов местного значения в городах и муниципальных образованиях.

Все уровни объединяет то, что они, в соответствии с возложенными на них функциями, оказывают населению услуги. Услуги бывают двух видов: государственные и муниципальные.

- К государственным услугам относят услуги, которые оказывают федеральные органы исполнительной власти и исполнительные органы государственной власти субъекта Российской Федерации.

- Муниципальные услуги предоставляют органы местного самоуправления по решению вопросов местного значения.

Получателями услуг могут быть граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, беженцы, а также юридические лица и индивидуальные предприниматели.

Государственная и муниципальная услуга начинается тогда, когда человек подает заявление в органы государственной власти или в органы местного самоуправления.

Выплата социальных пособий, регистрация автомобиля, оформление идентификационного номера налогоплательщика (ИНН) – все это является услугами, которые органы публичной власти в России оказывают населению. К услугам можно отнести практически любые действия публичных органов власти, которые они должны выполнить в отношении человека или организации и на которые получатели имеет право.

Основным законом, регламентирующим предоставление государственных и муниципальных услуг, является Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Федеральный закон №210-ФЗ закрепляет:

- Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг.

- Обязанности органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.

- Требования к разработке и утверждению Административных регламентов и стандартов государственных и муниципальных услуг.
- Принцип «одного окна», в соответствии с которым предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).
- Требования к информационному обмену – запрет требовать у заявителя предоставление документов, справок, согласований и других сведений, имеющихся в государственных и муниципальных органах.
- Возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде.
- Бесплатное предоставление государственных и муниципальных услуг, за исключением случаев, предусмотренных законом (в том числе взимание государственной пошлины).
- Возможность досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу.

ПЯТЬ ШАГОВ К УСПЕШНОМУ ПОЛУЧЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ.

Шаг 1 – Как избежать усмотрения чиновника

Общая информация

Административный регламент – это нормативный правовой акт, который устанавливает порядок предоставления и стандарт государственной или муниципальной услуги. В Административном регламенте каждая услуга органа государственной власти или органа местного самоуправления описывается в виде последовательности действий и порядка их выполнения.

Административный регламент разрабатывается и утверждается ведомством, предоставляющим государственную или муниципальную услугу. Все Административные регламенты содержат единую структуру, требования к которой описаны в Федеральном законе от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Структура Административного регламента содержит 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.

С точки зрения получателя услуг, в Административном регламенте наиболее информативны разделы «Общие положения» и «Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги». В них вы можете найти информацию о том:

- кто вправе обратиться за получением услуги (например, должен ли заявитель обязательно быть гражданином РФ или услугу могут получить все проживающие в России);
- какие существуют способы получения услуги (нужно ли обязательно лично приходить в ведомство или можно через портал государственных и муниципальных услуг);
- можно ли получить услугу, обратившись в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ);

– какие документы необходимо предоставить лично заявителю для получения услуги и перечень документов, которые должны быть запрошены ведомством самостоятельно (по каналам межведомственного взаимодействия) и предоставление которых не вправе требовать у заявителя;

– через какое время заявителю обязан быть выдан результат услуг (срок исполнения услуги);

– по каким основаниям могут отказать в предоставлении государственной или муниципальной услуги (их перечень является исчерпывающим);

Кроме этого, в Административном регламенте можно найти адреса и контакты ведомств, куда нужно обращаться, чтобы получить услугу, как можно обжаловать некачественное предоставление услуги или отказ в предоставлении услуги.

В приложении к Административному регламенту приведена блок-схема предоставления государственной или муниципальной услуги – она содержит основные процедуры предоставления услуги, изображенные в схематичной форме.

Полезность

• Административный регламент утверждает единые правила, по которым должна предоставляться услуга. В результате государство и получатель услуг понимают, какими правами и обязанностями по отношению друг к другу они обладают.

• Административный регламент утверждает обязанности перед получателями услуг и не даёт чиновникам поступать по собственному усмотрению.

• Административный регламент дает возможность получателю услуг требовать соблюдения норм Административного регламента и жаловаться на неисполнение этих требований в вышестоящие органы власти или в суд.

Что нужно сделать

1. Найдите текст Административного регламента государственной или муниципальной услуги, которую хотите получить.

Где найти текст Административного регламента:

• На официальном сайте ведомства, которое предоставляет услугу (размещается в обязательном порядке)

• На информационном стенде в ведомстве, которое предоставляет услугу

• На Едином портале государственных и муниципальных услуг

<http://www.gosuslugi.ru/>

• На портале государственных и муниципальных услуг Пермского края

<http://gosuslugi.permkrai.ru/>

• На сайтах справочно-правовых систем

• В Центре правовой информации ближайшей библиотеки, бесплатно воспользовавшись имеющейся там справочно-правовой системой (Например, в городе Перми можно обратиться в библиотеку им. Горького, расположенную по адресу: ул. Ленина, 70)

• В «Российской газете» или на ее сайте (для органов федеральной власти)

Постарайтесь найти последнюю версию текста Административного регламента – чем позднее были внесены изменения в Административный регламент, тем меньше вероятности, что он содержит не актуальную информацию.

2. Найдите интересующую вас информацию о предоставлении услуги в разделах Административного регламента. Например, в разделах «Общие положения» и «Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги» о том, вправе ли вы обратиться за получением услуги; какой способ получения услуг для вас более удобен; список документов, которые вы должны принести; куда нужно обращаться, чтобы получить услугу; когда вам должны представить услугу и др.

Какие препятствия нужно учитывать

Административный регламент государственной или муниципальной услуги может быть не разработан.

Если Административный регламент до сих пор не разработан, информацию о том, имеете ли вы право получить услугу, о пакете документов, который необходимо предоставить, о сроках предоставления услуги и т.п., вы можете найти в нормативно-правовых актах, регулирующих предоставление данной услуги.

В Административный регламенты могут быть не внесены все необходимые изменения. (Наиболее часто встречаются случаи, что не внесены изменения, касающиеся списка документов, которые ведомство не вправе затребовать у заявителя и способов предоставления услуги).

По возможности, необходимо смотреть, чтобы последние изменения в Административный регламент вносились не позднее 1 июля 2012 года (дата, когда все Административные регламенты должны быть приведены в соответствие с положениями Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»)

Административный регламент является нормативным правовым актом и написан языком, сложным для понимания.

В Административном регламенте, прежде всего рекомендуем обратить внимание на разделы «Общие положения» и «Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги»: они содержат наиболее востребованную получателями услуг информацию; а также пользоваться блок-схемой предоставления услуги, которая содержит процесс предоставления услуги, изображенный в схематичной форме.

Шаг 2 – Как предоставить меньше документов

Общая информация

С 1 июля 2012 года вступил в силу запрет требовать от заявителя представление документов и информацию, которая находится в

распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги и муниципальные услуги (за исключением ряда документов, перечисленных в ч.6 ст. 7 Федерального закона №210-ФЗ).

Теперь получатель услуги обязан предоставлять только документы «личного хранения»: от паспорта и водительских прав до документов об образовании, трудовой деятельности. Такие можно разделить на три группы:

- документы, которые находятся у физического или юридического лица в единственном экземпляре (например, паспорт, военный билет, свидетельство о рождении, водительское удостоверение, учредительные документы юридического лица и т.д.);

- документы, относящиеся к различного рода тайнам (государственной, коммерческой, банковской, врачебной, тайне усыновления, нотариальной, адвокатской, налоговой, аудиторской, страховой и т.д.), а также сведения, относящиеся к персональным данным и их защите (например, медицинские заключения, справки, выдаваемые органами следствия и дознания, справка об отсутствии судимости, сведения из органов опеки и попечительства и т.д.);

- документы и сведения, организация межведомственного запроса которых представляется либо невозможным, либо чрезвычайно затруднительным, а также сведения, находящиеся у частных субъектов хозяйствования, например, управляющие компании или ТСЖ (сведи них, документы о регистрации по месту жительства, документы о трудовом стаже, документы об образовании, архивные документы, документы из БТИ – документы о праве собственности).

Перечень документов, которые обязательно предоставляются, постепенно сокращается. С 1 января 2014 года заявители не обязаны предоставлять документы, выдаваемые бюро медико-социальной экспертизы всех уровней, а с 1 января 2015 года сведения об актах гражданского состояния не надо будет предоставлять самостоятельно.

Остальную информацию органы государственной власти и органы местного самоуправления самостоятельно запрашивают друг у друга (межведомственные запросы).

Чаще всего ведомства самостоятельно запрашивают:

- правоустанавливающие документы на объекты недвижимости;
- сведения из Единого государственного реестра юридических лиц (ЕГРЮЛ) и Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей (ЕГРИП);

- идентификационный номер налогоплательщика ИНН и номер пенсионного страхового свидетельства Пенсионного фонда РФ (СНИЛС);

- сведения о размере пенсии, 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;
- и другие документы.

Если получатель услуги считает нужным предоставить эти документы сам, то он может это сделать.

Стоит различать государственную пошлину и плату за предоставление государственной или муниципальной услуги. Государственная пошлина – сбор, взимаемый с физических и юридических лиц при их обращении в государственные органы, органы местного самоуправления, иные органы и (или) к должностным лицам, за совершением в отношении этих лиц юридически значимых действий (государственная регистрация, судебная пошлина, предоставление сведений из реестров и т.д.). Все виды и размеры государственных пошлин перечислены в гл. 25.3 Налогового кодекса РФ. Плата за предоставление государственных и муниципальных услуг и ее размер устанавливается нормативными актами Правительства РФ, федеральными органами власти, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления. Это различие имеет особое значение, т.к. в зависимости от того, какой это тип платежа, орган власти может либо затребовать квитанцию, либо нет.

В каких случаях это правило не действует? Если сведений и документов нет ни у гражданина, ни у органов власти, что может быть только тогда, когда такие сведения/документы могут быть получены в процессе получения услуги, находящейся в специальном перечне необходимых и обязательных услуг. Перечень таких услуг можно потребовать в органе власти. Перечни необходимых и обязательных услуг являются фиксированными и должны быть утверждены:

1. постановлением Правительства Российской Федерации – для предоставления федеральными органами исполнительной власти государственных услуг (Постановление Правительства Российской Федерации № 352 от 06.05.2011);

2. нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации – для предоставления исполнительными органами государственной власти Пермского края государственных услуг (Постановление Правительства Пермского края от 10.01.2012 № 10-п);

3. нормативным правовым актом представительного органа местного самоуправления – для предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг (в каждом муниципалитете должен быть свой перечень, утверждённый городской думой, земским собранием, советом депутатов, например в г. Перми – Решение Пермской городской Думы от 25.03.2014 № 70).

Чаще всего в перечень необходимых и обязательных услуг входят:

- государственные экспертизы (экспертиза проектной документации, результатов инженерных изысканий, историко-культурная и искусствоведческая экспертиза и др.);
- документы о межевании земельного участка;
- согласования с коммерческими организациями;
- согласования с частными правообладателями земельных участков;
- технические паспорта на здания, сооружения и иные объекты недвижимости из БТИ;
- результаты различных лабораторий (санитарно-эпидемиологическая экспертиза, ветеринарно-санитарная экспертиза и др.);
- проведение медицинских освидетельствований, экспертиз выписные эпикризы из медицинских карт стационарного больного;
- подготовка проектной документации;
- правоустанавливающие документы на объекты недвижимости, права на которые не зарегистрированы в едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним;
- нотариальные действия;
- справки с места работы или учебы;
- и другие документы.

Органы власти или местного самоуправления вместе с заявлением при предоставлении услуг вправе требовать только документы:

- лично предоставляемые получателем государственных и муниципальных услуг (документы «личного хранения»);
- документы, полученные в результате получения необходимых и обязательных услуг.

Если вынуждают дополнительно получить услугу, не входящую ни в один из этих перечней, то получатель вправе отказаться и потребовать, чтобы органы власти самостоятельно занялись сбором документов, либо написать жалобу.

В тексте Административного регламента, на сайте органа власти, порталах предоставления государственных и муниципальных услуг, информационных стендах теперь обязательно должны указываться:

- исчерпывающий перечень документов, подлежащих предоставлению самим заявителем;
- исчерпывающий перечень документов, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций;

- исчерпывающий перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.



Полезность

Закрепление четко обозначенного перечня документов позволяет:

- уменьшить количество документов, которые заявитель должен предоставлять в орган власти;
- экономить и снижать издержки на копирование документов и прочее;
- уменьшить количество походов в различные ведомства и учреждения;
- уменьшить усмотрения со стороны должностных лиц при рассмотрении документов (не предоставление документа сверх определенного 210-ФЗ и Административным регламентом не может быть основанием для отказа в предоставлении услуги);
 - сократить время на предварительную подготовку и сбор документов;
 - уменьшить количество различных административных практик в территориальных отделениях одного ведомства, а значит произвол со стороны государственных (муниципальных) служащих при предоставлении услуги;
 - фиксировать презумпцию добропорядочности заявителя – не предоставление документа или сведений, имеющих в других органах и учреждениях, избавить его от необходимости доказывания достоверности указанных в заявлении сведений.

Что нужно сделать

1. Внимательно ознакомьтесь с перечнем документов, приведенных в Административном регламенте. Перечень документов размещается в разделе «Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги».

Как найти Административный регламент см. на стр. 8.

В случае недоступности по каким-либо причинам текста Административного регламента (или его актуальной редакции), перечень документов можно найти:

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (<http://www.gosuslugi.ru>);
- на портале государственных и муниципальных услуг Пермского края (<http://gosuslugi.permkrai.ru/>)
- на официальном сайте ведомства, которое предоставляет данную услугу;
- на информационном стенде, который, как правило, размещается в местах приема заявителей органа власти, который предоставляет услугу;
- при помощи онлайн-консультаций (по электронной почте или другим способам связи с ведомством) или по телефону (предоставление информации о перечне документов и сведений, которые нужно предоставить для получения услуги, входит, как правило, в минимальный обязательный объем консультаций обращающихся за услугой).

2. Определитесь, к какой категории заявителей вы относитесь – различные категории заявителей могут предоставлять различный пакет документов. Все категории заявителей перечислены в Административном регламенте (в разделе «Общие положения» и «Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги»).

3. После того как вы определили, к какой категории заявителей вы относитесь, нужно изучить перечень документов, которые предоставляет данная категория заявителей.

4. Внимательно изучите форму заявления и посмотрите, какие сведения могут вам понадобиться для его заполнения. Изучите все требования к заполнению данного заявления.

5. Заполните заявление со всеми установленными требованиями.

6. Подготовьте все документы, которые вы обязаны принести.

7. Сделайте копии документов, если это необходимо.

8. Если необходимо, то заверьте нотариально копии документов и подписи на заявлении.

9. Ознакомьтесь с перечнем необходимых и обязательных услуг для получения данной услуги.

10. Посетите все органы и учреждения для получения необходимых и обязательных услуг.

11. Внимательно следите за сроками действия выданных справок и документов.

12. Подготовленные документы и заявление сформируйте в один пакет.
13. Не забудьте взять с собой документ удостоверяющий личность (паспорт, например).
14. Подайте пакет документов в МФЦ (если услуга там предоставляется) или в само ведомство.
15. Получите расписку в приеме документов.
16. Ожидайте получения результата услуги в течение срока, указанного в Административном регламенте или обозначенного специалистом, принявшим документы, либо ждите сообщения (электронной почтой, по телефону, СМС и т.д.) о готовности документов.

Какие препятствия нужно учитывать

Неактуальные или неверные сведения на сайте или Административный регламент предоставлен не в последней редакции.

Чтобы избежать этой ситуации, лучше всего ознакомиться с текстом Административного регламента, представленного в справочно-правовых системах. Тексты Административных регламентов, как правило, выкладывают в свободном (бесплатном) доступе на сайтах любых справочно-правовых системы. Кроме того, лучше всегда уточнять по телефону требуемый пакет документов в ведомстве.

У органа власти может не оказаться запрошенных сведений или в сведениях может содержаться ошибка.

В данном случае, если у вас есть документы, которые содержат все необходимые сведения, то лучше их предоставить. Если у вас их нет, то нужно настаивать на предоставлении услуги, т.к. отсутствие сведений или ошибки в них не могут быть основанием отказа в предоставлении услуги. В случае ошибки лучше сходить в ведомство, которое предоставило сведения с ошибкой, и попросить внести исправления в них (возьмите с собой подтверждающие документы).

У вас может не быть требуемых документов.

В этом случае необходимо связываться с консульскими отделами либо родственниками, которые могут переслать все необходимые документы. Часть документов может иметь характер «дополнительных», которые не обязательно должны предоставляться. Например, если требуются документы об образовании, то при его отсутствии и необязательности наличия образования такой документ может быть и не предоставлен.

У вас требуют документ, который вы не обязаны предоставлять.

Здесь вы можете как предоставить этот документ (если вас это не затрудняет), так и на законных основаниях отказать в предоставлении документа. В любом случае, лучше избегать конфликтных ситуаций. Если у вас документ имеется, то лучше его предоставить, если его все-таки нет, то настаивать на своем праве.

Неверно определена категория заявителя.

Вы собрали пакет документов, но этот пакет документов для другой категории заявителей. (Такое может часто случаться в случае

предоставления услуг в области социальной защиты и социального обеспечения). В этом случае вам необходимо определить свой статус заново и лучше первоначально проконсультироваться со специалистами органа власти.

Шаг 3 – Как получить все услуги в одном месте.

Общая информация

Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее МФЦ) позволяют получить комплекс услуг от различных ведомств по принципу «одного окна».

МФЦ – это организация, которая уполномочена на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. Сотрудник МФЦ не является государственным или муниципальным служащим, а становится посредником между заявителем и органом, предоставляющим услугу.

Обратившись в МФЦ, можно получить услуги:

- связанные с регистрацией прав на недвижимое имущество (включая земельные участки);
- в сфере социальной поддержки;
- услуги, связанные с определением гражданско-правового статуса граждан;
- услуги, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности;
- и другие.

Сеть МФЦ постоянно развивается – планируется, что филиалы МФЦ будут работать в каждом районе Перми и муниципалитетах Пермского края.

Полезность

Получение услуг через МФЦ минимизирует временные, материальные и моральные издержки получателей услуг:

- позволяет сэкономить время и получить все необходимые государственные и муниципальные услуги в одном месте, не обращаясь в каждое ведомство отдельно;
- позволяет получить услуги на «нейтральной» территории и избежать общения с государственным (муниципальным) служащим;
- дает возможность получить консультацию по всем видам государственных и муниципальных услуг, обратившись к сотруднику МФЦ или через информационные киоски (инфоматы).

Что нужно сделать

1. Прежде чем обратиться в МФЦ за получением услуги, ознакомьтесь с перечнем государственных и муниципальных услуг и убедитесь, что необходимые вам услуги предоставляются в МФЦ.

2. Ознакомьтесь с перечнем документов, которые необходимо принести, чтобы получить государственную или муниципальную услугу. Эту информацию можно получить:

- позвонив в единую телефонную справочную службу МФЦ: (342) 270-11-20;
- прочитав на сайте МФЦ: www.mfc.permkrai.ru;
- получив консультацию лично в любом из территориальных отделов Пермского краевого МФЦ.

Где еще можно найти перечень документов также см. на стр. 14.

3. Предварительно вы можете записаться на приём в МФЦ по телефону. Но предварительная запись не является обязательным условием.

4. Прийдите в территориальный отдел Пермского краевого МФЦ, в который вам удобно обратиться.

5. Прием заявителей осуществляется посредством «электронной очереди». За помощью в выдаче талонов электронной очереди вы можете обратиться к администратору, осуществляющему встречу посетителей.

6. Дождавшись своей очереди, сдайте необходимый пакет документов сотруднику МФЦ (не забудьте взять с собой документ, удостоверяющий личность).

7. Получите расписку в приеме документов.

8. После того, как вы сдадите необходимый пакет документов, МФЦ и органы государственной власти и местного самоуправления самостоятельно осуществляют все процедуры согласований и оказания той или иной услуги.

9. В установленные законом сроки прийдите за результатом услуги – если результат выдается на руки (например, получение справки). Если результат услуги не выдается на руки (например, начинается осуществление выплат), вы получите информацию об оказанной услуге по телефону от сотрудника МФЦ.

Какие препятствия нужно учитывать

Получить информацию и подать документы можно только на русском языке.

Иногда дорога до МФЦ может занимать больше времени, чем непосредственное обращение в ведомство, которое предоставляет услуги.

Поэтому необходимо учитывать территориальную специфику вашей территории и удалённость МФЦ.

При особой или сложной ситуации может потребоваться консультация специалиста из ведомства.

Для того чтобы избежать непродуктивный поход в МФЦ, в случае наличия вопросов или сомнений относительно получения услуги, предварительно можно получить консультацию позвонив в само ведомство, которое ее предоставляет.

Перечень услуг МФЦ широк, но не охватывает все возможные случаи.

Перед тем, как обратиться в МФЦ, необходимо ознакомиться с полным перечнем услуг на сайте Пермского краевого МФЦ (<http://mfc.permkrai.ru>) или позвонить в филиал МФЦ.

Пермский краевой многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг

Адрес: г.Пермь, ул.Ленина, 51.

График работы: понедельник-суббота: с 8-00 до 20-00.

Телефонная информационно-справочная служба (при обращении в которую можно получить необходимую предварительную консультацию и записаться на прием): (342) 270-11-20, 800-555-05-53

Официальный сайт Пермского краевого многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг <http://mfc-perm.ru/>.

Шаг 4 – Как получить все услуги не выходя из дома

Общая информация

Услуги в электронном виде (или «электронные услуги») – это быстрый и доступный способ получения государственных или муниципальных услуг дистанционно через сеть Интернет, «не выходя из дома» и не тратя время в очередях.

На сегодняшний момент функционируют несколько порталов государственных и муниципальных услуг.

– Единый портал государственных и муниципальных услуг

www.gosuslugi.ru;

– Портал государственных и муниципальных услуг Пермского края www.gosuslugi.permkrai.ru;

– Единый медицинский портал Пермского края www.k-vrachu.ru.

Кроме этого, многие ведомства развивают свои электронные сервисы, позволяющие получить услуги и справочную информацию через сеть Интернет (Федеральная налоговая служба РФ, Служба занятости и др).

Полезность

Получение государственных, муниципальных и социальных услуг при помощи электронных сервисов позволяет:

- экономить время, потому что не придется стоять в очередях в органах власти и учреждениях;

- получать информацию об услуге в доступной и удобной форме;

- минимизировать контакты с государственными (муниципальными) служащими;

- узнать о том, какие услуги вы еще можете получить, оказавшись в той или иной жизненной ситуации. Услуги на портале также сгруппированы в виде наборов государственных и муниципальных услуг, которые чаще всего получают в различных «жизненных ситуациях» («переезд, миграции», «достижение пенсионного возраста» и др.).

Единый портал государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru

Единый портал государственных и муниципальных услуг (далее – Единый портал госуслуг) является государственным электронным ресурсом, объединяющим все государственные и муниципальные услуги, которые оказывают органы государственной власти и органы местного самоуправления в России.

Единый портал госуслуг позволяет:

- подать заявление и документы для получения услуг в органы власти всех уровней;
- получить результат ряда государственных и муниципальных услуг (тех, которые возможно получить без личного присутствия, «под роспись»);
- получить информацию о государственных и муниципальных услугах, в том числе место получения, стоимость, сроки оказания и образцы документов и др.;
- получить информацию о государственных и муниципальных учреждениях;
- направить жалобы на действия государственных и муниципальных служащих;
- получить актуальную информацию о статусе рассмотрения вашего заявления, в т.ч. жалоб.

Что нужно сделать (регистрация на портале для иностранных граждан)

1. Прежде всего пройдите регистрацию. Для этого вам потребуется ввести на Едином портале госуслуг:

- персональные данные (Ф.И.О., дата рождения, пол, гражданство, реквизиты документов, удостоверяющих личность);
- контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты).

2. Зайдите в свой ящик электронной почты, которую вы указали при регистрации, и найдите письмо с кодом активации личной страницы.

3. Вернитесь на Единый портал госуслуг и активируйте учетную запись, используя логин (ваш адрес электронной почты) и полученный код активации.

4. В личном кабинете выберите ваше местоположение, а затем найдите необходимые вам государственные или муниципальные услуги (услуги на Портале представлены тремя способами: по категориям, по ведомствам и в зависимости от жизненной ситуации)

5. Войдя в свой личный кабинет, вы можете получать электронные услуги.

Обратите внимание, что регистрация на Едином портале госуслуг необходима для того, чтобы получать услуги в электронном виде. Если вы хотите получить информацию об услугах, регистрация не требуется.

Портал государственных и муниципальных услуг Пермского края www.gosuslugi.permkrai.ru

Портал государственных и муниципальных услуг Пермского края разработан специально для услуг, которые предоставляют органы исполнительной власти Пермского края и органы местного самоуправления.

Портал государственных и муниципальных услуг Пермского края позволяет:

- получить информацию о государственных услугах органов исполнительной власти Пермского края и муниципальных услугах органов местного самоуправления Пермского края (в том числе, о необходимых документах, бланки заявлений, стоимость услуги, сроки оказания и др.);
- узнать телефоны и адреса органов государственной власти и органов местного самоуправления;
- подать заявление и документы для получения услуг органов исполнительной власти Пермского края и органов местного самоуправления. Портал государственных и муниципальных услуг Пермского края интегрирован с Единым порталом госуслуг, и при выборе получения той или иной услуги вы будете автоматически на него перенаправлены.

Что нужно сделать

Получить информацию о государственных услугах органов исполнительной власти Пермского края и муниципальных услугах можно без регистрации. Если вы захотите зарегистрировать в личном кабинете и получить услугу, то портал автоматически направит вас на Единый портал госуслуг.

О том как зарегистрироваться на Едином портале госуслуг см. на стр.19.

Единый медицинский портал Пермского края www.k-vrachu.ru

Использование возможностей Единого медицинского портала Пермского края позволяет:

- дистанционно записаться на плановый прием к нужному медицинскому специалисту, т.е. без посещения поликлиники и при этом выбрать удобное время для посещения;
- получить необходимую информацию об учреждении здравоохранения (график работы, адрес, контактную информацию).

Что нужно сделать

1. Как и на Едином портале госуслуг, прежде всего необходимо пройти регистрацию. Для этого вам понадобится ввести свой адрес электронной почты (в дальнейшем он будет использоваться для авторизации на Портале).

2. Зайдите на ваш электронный адрес, который вы указали при регистрации – вам пришло письмо для активации учетной записи.

3. Пройдите по ссылке, которая указана во входящем письме, чтобы активировать свою учетную запись. Пройдя по ссылке, вы войдете в свой личный кабинет.

4. После того, как вы войдете в свой личный кабинет, необходимо ввести номер полиса обязательного медицинского страхования и выбрать поликлинику, к которой прикреплены или хотите прикрепиться (это необходимо сделать для того, чтобы записаться к нужному специалисту по месту жительства).

5. После регистрации вы можете записаться на плановый прием к врачам.

Обратите внимание, что запись через Единый медицинский портал Пермского края осуществляется только на плановый прием. Скорая медицинская помощь в России оказывается всем находящимся на ее территории без полиса обязательного медицинского страхования, бесплатно и безотлагательно. Вызов бригады: 03 – со стационарного телефона, 103 – с мобильного телефона.

Кроме общих электронных ресурсов, органы власти также создают собственные онлайн-сервисы, которые позволяют упростить взаимоотношения государства и получателя услуг. Например, Электронный кабинет налогоплательщика Федеральной налоговой службой, Интернет-офис Службы занятости Пермского края и др.

Какие препятствия нужно учитывать

Для использования электронных сервисов и получения услуг через Интернет необходимы базовые навыки работы с компьютером.

Поэтому, принимая решение о получении услуг через Интернет, оцените его целесообразность. Быть может, обращение в ведомство или в МФЦ для получения услуги будет сопровождаться для вас меньшими издержками. Обратите внимание, что получить информацию об услугах вы можете и без регистрации на порталах.

Для того чтобы зарегистрироваться в личных кабинетах различных сервисов, вам могут потребоваться дополнительные документы. Например:

– страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС), подтверждающий, что вы зарегистрированы в системе обязательного пенсионного страхования.

Иностранные граждане и лица без гражданства, временно пребывающие (не имеющие вида на жительство или разрешения на временное проживание) в РФ и работающие по трудовому договору на неопределенный срок, либо по срочному договору, заключенному на период не менее шести месяцев, также могут быть застрахованы в системе обязательного пенсионного страхования и могут получить СНИЛС. Получить страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования можно самостоятельно (обратившись в Пенсионный Фонд РФ) либо через работодателя.

– полис обязательного медицинского страхования.

Как и СНИЛС, полис обязательного медицинского страхования могут получить граждане РФ, иностранные граждане, лица без

гражданства и беженцы. Для этого вам необходимо обратиться в страховую компанию или получить полис по месту работы

3. Результаты многих электронных услуг нельзя получить через порталы – они требуют личного присутствия и посещения ведомства.

Шаг 5 – Как избежать непродуктивного конфликта

Общая информация

Ранее оспорить действия государственных или муниципальных служащих при оказании ими услуг можно было либо в вышестоящем органе, либо в суде. При этом срок рассмотрения жалобы в вышестоящем органе составлял 30 дней, а средний срок рассмотрения жалобы в суде около двух месяцев.

Теперь Федеральный закон №210-ФЗ и Административные регламенты предусматривают возможность обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную или муниципальную услугу, не обращаясь для этого в суд. Для этого заявителю нужно обратиться с жалобой на имя руководителя органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, или в вышестоящий орган.

Рассмотрение жалобы осуществляется в специальном порядке и в более короткие сроки.

- Жалобу можно подать в письменной форме или в электронной форме, через официальные сайты ведомств или на едином портале госуслуг.

- Жалоба рассматривается **в течение пятнадцати рабочих дней** с момента поступления. А в случае обжалования отказа в приеме документов либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок (или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений) – **в течение пяти рабочих дней**.

Перечень возможных нарушений, которые могут быть обжалованы в досудебном порядке:

- 1) нарушение срока регистрации заявления о получении государственной или муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 3) требование документов, которые не предусмотрены для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 5) незаконный отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- 6) требование непредусмотренной платы за предоставление государственной или муниципальной услуги;
- 7) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах (либо нарушение установленного срока таких исправлений).

Полезность

Как свидетельствует практика, многие нарушения в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг могут быть решены еще до суда. Знание процедуры внесудебного обжалования дает возможность заявителю:

- защитить свое право намного быстрее и проще, чем обратившись в суд, и решить конфликтный вопрос в тот период, когда он еще актуален (часто предмет иска теряет актуальность для заявителя на момент вынесения судебного решения);
- снизить эмоциональную нагрузку, возникающую при обращении за защитой своих прав в суде;
- избежать финансовых издержек, возникающих при обращении в суд, таких как получение юридической консультации, составление искового заявления, оплата государственной пошлины;
- обращаться с жалобой к уполномоченному на её рассмотрение лицу (избежать потери времени на обращения в инстанции, которые не имеют права на рассмотрение жалоб);
- привлечь к ответственности государственного или муниципального служащего за качество оказания государственных и муниципальных услуг;
- добиться, чтобы по итогам рассмотрения жалоб принимались конкретные меры по устранению допущенных нарушений в сфере оказания государственных и муниципальных услуг.

Для органов, предоставляющих услуги, жалоба также служит каналом обратной связи, позволяющим выявить проблемы в предоставлении услуг и наладить их оказание в соответствии с потребностями получателей.

Что нужно сделать

1. Прежде всего определите, кому подавать жалобу.

Жалоба подается непосредственно в тот орган, который предоставляет государственную или муниципальную услугу, а в случае, если обжалуется решение руководителя этого органа, – в вышестоящий орган (при отсутствии вышестоящего органа жалоба должна рассматриваться непосредственно руководителем органа, предоставляющего услугу).

2. Выбирете тот способ подачи жалобы, который наиболее комфортен: в письменной форме или в электронной форме, через их официальные сайты ведомств или на Единый портал госуслуг, а также через МФЦ.

3. Подготовьте текст жалобы. Требования к жалобе минимальны, поэтому чаще всего ее можно написать самостоятельно, без помощи юристов или консультантов.

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица или муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- вашу фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства, номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4. В течение 15 дней (или 5 дней, в случае обжалования отказа в приеме документов либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок) жалоба рассматривается.

По результатам рассмотрения жалобы выносятся одно из следующих решений:

1) жалоба заявителя удовлетворена (отменяется принятое решение, исправляются допущенные опечатки и ошибки, материалы по результатам жалобы направляются в прокуратуру);

2) жалоба заявителя не удовлетворена .

В результате рассмотрения жалобы заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. Мотивированный ответ означает, что он должен содержать не только информацию о том, подтвердились ли факты нарушения или нет, но и сопровождаться доводами, доказательства и пояснениями принятого решения.

5. Если ваша жалоба не удовлетворена, вы можете обжаловать отказ в суде. В случае признания судом неправомерности отказа, к ответственности привлекается государственный (муниципальный) служащий, отказавшийся удовлетворить жалобу.

Какие препятствия нужно учитывать

Успех рассмотрения жалобы часто зависит от качества её написания.

Несмотря на то, что требования к жалобе минимальны, будьте внимательны при её написании: жалоба должна быть адресована лицу, который правомочен рассматривать её и содержать вашу контактную информацию и сведения о нарушении (см. «Жалоба должна содержать»)

Наличие возможности досудебного (внесудебного) обжалования не ограничивает ваше право обжаловать действия (бездействия) государственного или муниципального органа, обратившись в прокуратуру или в суд.

Обратите внимание, что если вы обращаетесь в суд важно не упустить срок подачи заявления – в течение трех месяцев со дня, когда вам стало известно о нарушении его прав и свобод.

МИГРАНТЛАР УЧУН МАЪМУРИЙ КАРТА. ДАВЛАТ ВА МУНИЦИПАЛ ХИЗМАТЛАРНИ ТАҚДИМ ЭТИШНИНГ ЯНГИ ҚОИДАЛАРИ ВА АМАЛЛАРИ ЮЗАСИДАН ЁРДАМ.

Давлат ёки муниципал хизматлар нима

Ижтимоий нафақаларни тўлаш, автомобилни рўйхатдан ўтказиш, солиқ тўловчининг идентификациялаш рақама (СТИР) – буларнинг ҳаммаси Россиядаги оммавий ҳокимият органлари аҳолига кўрсатадиган хизматлардир.

Давлат ёки муниципал хизматларга оммавий ҳокимият органлари шахсга ёки ташкилотга нисбатан бажариши лозим бўлган, ва фойдаланувчилар ошиш ҳуқуқига эга бўлган амалдаги ҳар қандай ҳаракатларини киритиш мумкин.

1-босқич – Амалдорнинг ўзбошимчалигига қандай қилиб йўл қўймаслик мумкин

Маъмурий регламент – бу давлат ёки муниципал хизматнинг тақдим этилиши тартибини ва стандартини белгилайдиган меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатдир. Маъмурий регламентда давлат ҳокимияти органининг ёки маҳаллий ўз-ўзини бошқариш органининг ҳар бир хизмати маълум амалларнинг кетма-кетлиги ва уларнинг бажарилиши тартиби шаклида таърифланади.

Маъмурий регламентни ўқиб, Сиз қуйидагиларни билишингиз мумкин:

- Ким хизматдан фойдаланиш учун мурожаат қилишга ҳақли;
- хизматдан фойдаланишнинг қандай усуллари бор (албатта идорага шахсан келиш керакми, ёки давлат ва муниципал хизматларининг портали орқали, ёки МФЦ га мурожаат қилиш мумкинми);
- аризачи хизматдан фойдаланиш учун қандай ҳужжатларни тақдим этиши лозим;
- хизматнинг бажарилиши муддати;
- давлат ёки муниципал хизматни тақдим этиш қандай асослар бўйича рад этилиши мумкин.

Маъмурий регламент хизмат тақдим этилиши лозим бўлган ягона қоидаларни тасдиқлайди. Натижада давлат ва хизматлардан фойдаланувчи бир-бирига нисбатан қандай ҳуқуқлари ва мажбуриятларига эга эканлигини тушунади.

Маъмурий регламент хизматдан фойдаланувчиларнинг олдидаги мажбуриятларини тасдиқлайди ва амалдорларга ўзбошимча йўл тутишга имкон бермайди.

Маъмурий регламентнинг матнини қаерда топиш мумкин

- Хизматни тақдим этадиган идоранинг расмий сайтида (мажбурий тартибда жойлаштирилади)
- Хизматни тақдим этадиган идоранинг ахборот стендида
- Ягона Давлат ва муниципал хизматларнинг порталида <http://www.gosuslugi.ru/>
- Пермь ўлкасининг Давлат ва муниципал хизматларнинг порталида <http://gosuslugi.permkrai.ru/>
- Маълумот-ҳуқуқий тизимларнинг сайтларида
- Энг яқин кутубхонанинг Ҳуқуқий ахборот марказида, у ерда бўлган ҳуқуқий тизимдан фойдаланиш (масалан, Пермь шаҳрида Ленин кўчаси, 70-уй манзилида жойлашган Горький номидаги кутубхонага мурожаат қилиш мумкин)
- «Российская газета» да, ёки унинг расмий сайтида (федерал ҳокимият органлари учун)

Эътибор беринг:

Давлат ва муниципал хизматларнинг ҳаммаси ҳам ишлаб чиқилган Маъмурий регламентларига эга эмас. Бундан ташқари, Маъмурий регламентларга керакли (шу жумладан, идора аризачидан талаб қилиш ҳуқуқига эга бўлмаган ҳужжатларнинг рўйхатига, ва хизматни тақдим этиш усулларига тегишли бўлган) ўзгаришлар киритилмаган бўлиши мумкин.

Агар Маъмурий регламент ҳозиргача ишлаб чиқилмаган бўлса, Сиз хизматдан фойдаланиш ҳуқуқингиз бор-йўқлиги ҳақида, тақдим этиш лозим бўлган ҳужжатларнинг тўплами ҳақида, хизматни тақдим этиш муддатлари ҳақида ва ҳоказо ахборотни Сиз ушбу хизматнинг тақдим этилишини тартибга соладиган меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатларда топишингиз мумкин.

Агар хизмат бўйича Маъмурий регламент ишлаб чиқилган бўлса, имкони борича, Маъмурий регламентнинг охириги версиясидан фойдаланишга ҳаракат қилинг.

2-босқич – Қандай қилиб камроқ ҳужжатларни тақдим этиш мумкин

Давлат ёки муниципал хизматдан фойдаланиш учун, идорага унинг тақдим этилиши тўғрисидаги аризани, шунингдек ҳужжатларнинг тўпламини тақдим этиш лозим.

Охириги пайтда аризачи тақдим этиши лозим бўлган ҳужжатларнинг тўплами кискартирилди: ундан давлат ва муниципал хизматларни тақдим этувчи органларда мавжуд бўлган ҳужжатлар чиқариб ташланди. Ушбу ҳужжатларни давлат ҳокимияти органлари ва маҳаллий ўз-ўзини бошқариш органлари аризачидан талаб қилишга ҳақли эмас, балки уларни бошқа идораларда ўзи мустақил сўраши шарт.

Булардан истисно:

- Шахсий сақлаш ҳужжатлари: паспорт ва ҳайдовчилик гувоҳномасидан маълумот, меҳнат фаолияти ҳақидаги ҳужжатларгача.

- Керакли ва мажбурий хизматларнинг натижаси бўлган, уларни хизмат учун мурожаат қилишдан аввал олиш лозим бўлган ҳужжатлар. Бу ҳужжатлар, одатда, ҳокимият органларида ва маҳаллий ўз-ўзини бошқариш органларида бўлмайди, ва уларни олиш пуллик бўлади.

Идора қолган барча ҳужжатларни Сиздан талаб қилишга ҳаққи йўқ.

Сиз қандай ҳужжатларни олиб келишингиз керак эмаслигини билиш, турли идораларга ва муассасаларга қатнашининг миқдорини камайтиришга имкон беради, ва мансабдор шахсларнинг томонидан ҳужжатларни кўриб чиқиш пайтида ўзбошимчалигини камайтиради.

Давлат ёки муниципал хизматдан фойдаланиш учун мурожаат қилишдан аввал, Маъмурий регламентда келтирилган ҳужжатларнинг рўйхати билан, эътибор бериб, танишиб чиқинг. Ҳужжатларнинг рўйхати «Давлат ёки муниципал хизматнинг тақдим этилиши Стандарт» бўлимида жойлашган.

Ҳужжатларнинг рўйхатини шунингдек куйидагиларда топиш мумкин:

- Ягона Давлат ва муниципал хизматларнинг порталида www.gosuslugi.ru;
- Пермь ўлкасининг Давлат ва муниципал хизматларнинг порталида www.gos-uslugi.permkrai.ru/
- ушбу хизматни тақдим этадиган идоранинг расмий сайтида;
- идоранинг ахборот стендида, у, одатда, хизматни тақдим этадиган ҳокимият органининг аризачиларни қабул қилиш жойларида жойлашади;

- онлайн маслаҳатлар ёрдамида (электрон почта орқали ёки идора билан бошқа алоқа усуллари орқали), ёки идорага телефон қилиш орқали.

Эътибор беринг:

Сиздан, Сиз тақдим этишингиз шарт бўлмаган ҳужжатни талаб қилиши мумкин бўлган ҳолатлар учрайди.

Бу ерда Сиз ушбу ҳужжатни тақдим этишингиз ҳам мумкин (агар бу Сиз учун қийин бўлмаса), ҳужжатни тақдим этишни қонуний асосларда рад этишингиз ҳам мумкин. Ҳар қандай ҳолатларда, низоли вазиятларга йўл қўймаслик яхши бўлади. Агар Сизда ҳужжат мавжуд бўлса, уни тақдим этиш яхшироқ бўлади, агар у Сизда бўлмаса, ўз ҳуқуқларингизни талаб қилишингиз мумкин.

3-босқич – Барча хизматларни бир жойда қандай қилиб олиш мумкин.

Давлат ва муниципал хизматларни тақдим этишнинг кўп вазифали Маркази (МФЦ)- бу «бир ойна» тамойили асосида аҳолига давлат ва муниципал хизматларни тақдим этишни ташкил этиш учун ваколатланган ташкилотдир. МФЦ ходими давлат ёки муниципал ходими эмас, у аризаچининг ва хизматни тақдим этувчи органнинг орасидаги муваққат воситачи бўлиб қолади.

МФЦ га мурожаат қилиш вақтини тежаши, барча керакли давлат ва муниципал хизматларни бир жойда олиш, ва идорага мурожаат қилмаслик имкониятини беради.

Пермь ўлкасининг Давлат ва муниципал хизматларни тақдим этишнинг кўп вазифали Маркази

Манзили: Пермь шаҳри, Ленин кўчаси, 51-уй

МФЦ нинг ишлаш жадвали: душанба-шанба: 8-00 дан 20-00 гача

Телефон ахборот-маълумот хизмати (унга мурожаат қилганда керак бўлган аввалги маслаҳатларни олиш, ва қабул учун ёзилиш мумкин) (342) 270-11-20, 800-555-05-53

Пермь ўлкасининг Давлат ва муниципал хизматларни тақдим этишнинг кўп вазифали Марказининг расмий сайти <http://mfc-perm.ru/>

Эътибор беринг:

МФЦ хизматларини рўйхати жуда кенг, лекин барча мумкин бўлган ҳолатларни қамраб олмайди. МФЦ га мурожаат қилишдан аввал, Пермь ўлкасининг Давлат ва муниципал хизматларни тақдим этишнинг кўп вазифали Марказининг расмий сайтида ёки МФЦ га телефон қилиб, хизматларнинг тўлиқ рўйхати билан танишиб чиқинг.

4-босқич – Уйдан чиқмай, барча хизматлардан қандай фойдаланиш мумкин

Электрон шаклдаги хизматлар (ёки «электрон хизматлар») – бу масофадан туриб, давлат ёки муниципал хизматлардан фойдаланишнинг тез ва осон усулидир.

Электрон хизматлардан фойдаланиб, Сиз «уйдан чиқмай» ва идорада навбат кутиши учун вақт сарфламай, улардан фойдаланишингиз мумкин.

Ҳозирги пайтда бир нечта Давлат ва муниципал хизматларнинг порталлари фаолият юритади.

- Давлат ва муниципал хизматларининг ягона портали
- Пермь ўлкасининг Давлат ва муниципал хизматларининг портали
- Жисмоний шахслар учун Солиқ тўловчининг шахсий кабинети

- Пермь ўлкасининг Бандлик хизматининг Интернет-офиси
- Давлат хизматларининг сифатини баҳолаш
- «Пермь ўлкаси – сифат худуди» портали. Муниципал хизматларни тақдим этувчи муассасаларнинг ишлаши самарадорлигини баҳолаш
- Пермь ўлкасида муниципал хизматларнинг сифатини баҳолаш
- Пермь шаҳрининг мактабгача тарбия портали. Болалар боғчасида жой олиш учун болани рўйхатдан ўтказиш
- Пермь ўлкасининг Давлат ва муниципал хизматларни тақдим этишнинг кўп вазифали Марказининг расмий сайти

Эътибор беринг:

Кўп электрон хизматларнинг натижаларини порталлар орқали олиш мумкин эмас – улар шахсан келишни ва идорага ташриф буюришни талаб қилади.

5-босқич – Самарасиз низога қандай қилиб йўл қўймаслик

Агар Сиз давлат ёки муниципал хизматдан фойдаланиш пайтида Сизнинг ҳуқуқларингиз бузилган, деб ҳисобласангиз, Сиз бунинг учун судга мурожаат қилмаган ҳолда уларни ҳимоя қилишингиз мумкин.

Бунинг учун Сиз давлат ёки муниципал хизматни тақдим этадиган органнинг раҳбари номига, ёки юқори турувчи органга шикоят билан мурожаат қилишингиз керак.

Шикоятни кўриб чиқиши Сизга қисқароқ муддатларда ўз ҳуқуқларингизни ҳимоя қилиши, ва ортиқча молиявий харажатларни (юриснинг иш ҳақини, давлат божини тўлаш каби) тўламаслик имконини беради.

Шикоят ўн беш иш куни давомида кўриб чиқилади.

Ҳужжатларни қабул қилишни рад этиш ёки йўл қўйилган хатолар ва нотўғри ёзувларни тузатишни рад этиш устидан шикоят қилган ҳолда (ёки бундай тузатишларнинг белгиланган муддатининг бузилиши устидан шикоят қилган ҳолда) - беш иш куни давомида кўриб чиқилади.

Эътибор беринг:

Шикоятни кўриб чиқишнинг муваффақиятли натижаси кўпинча унинг ёзилиши сифатига боғлиқ бўлади. Шикоятга қўйиладиган талаблар минимал бўлишига қарамай, шикоят уни кўриб чиқиш ҳуқуқига эга бўлган шахснинг номига ёзилган бўлиши, ва унда Сиз ҳақингизда алоқа маълумоти ва ҳуқуқ бузилиши ҳақида маълумот бўлиши лозим.

Административный регламент – это нормативный правовой акт, который устанавливает порядок предоставления государственной или муниципальной услуги. В Административном регламенте каждая услуга органа государственной власти или органа местного самоуправления описывается в виде последовательности действий и порядка их выполнения.

Межведомственное взаимодействие – способ обмена документами (необходимыми для предоставления государственных и муниципальных услуг), который ведомства осуществляют между собой самостоятельно. Заявителю больше не требуется предоставлять документы и информацию, которые находятся в распоряжении органов государственной власти и органов местного самоуправления.

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) – организация, уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна».

Электронные услуги – государственные и муниципальные услуги, которые можно получить через Интернет, «не выходя из дома» и не тратя время на очереди в ведомствах.

Новые механизмы досудебного (внесудебного) обжалования решений органов, предоставляющих государственную или муниципальную услугу – возможность обжалования без материальных издержек на суд и в более короткие сроки;

Полезные ссылки

- www.gosuslugi.ru – Единый Портал государственных и муниципальных услуг
- www.gosuslugi.permkrai.ru – Портал государственных и муниципальных услуг Пермского края
- www.regulation.gov.ru – Портал проектов нормативных правовых актов
- www.k2.service.nalog.ru – Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц
- www.i-szn.ru – Интернет-офис Службы занятости Пермского края
- www.vashkontrol.ru – Оценка качества государственных услуг
- www.perm-quality.ru – Портал «Пермский край – территория качества». Оценка эффективности работы учреждений, предоставляющих муниципальные услуги
- www.kontroluslug.permkrai.ru – Оценка качества муниципальных услуг в Пермском крае
- www.permсад.permedu.ru – Дошкольный портал города Перми. Регистрация ребенка на получение места в детском саду
- www.mfc-perm.ru – Официальный сайт Пермского краевого многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг

**Контактная информация
территориальных органов федеральных органов исполни-
тельной власти, исполнительных органов государственной
власти Пермского края и органов местного самоуправления
города Перми, оказывающих государственные и муници-
пальные услуги**

Орган власти	Адрес местонахождения	Контактный телефон (+7 342 – Код Перми)	Электронная почта	Официальный сайт
---------------------	----------------------------------	--	------------------------------	-----------------------------

Услуги в сфере миграции

Управление Федеральной миграционной службы по Пермскому краю	Пермь, Комсомольский проспект, 34 б»	237-75-50	perm-ufms@ rambler.ru	http://www. permufms.ru/
--	--	-----------	--------------------------	--

Услуги в сфере образования

Министерство образования и науки Пермского края	Пермь, улица Куйбышева, 14	217-79-93	minobr@minobr. permkrai.ru	www.minobr. permkrai.ru
Государственная инспекция по надзору и контролю в сфере образования Пермского края	Пермь, бульвар Гагарина, д.10	212-52-50	gvgutnik@ ginkso.perm krai.ru	www.gosobrnadzor. permkrai.ru
Департамент образования города Перми	Пермь, улица Сибирская, 17	212-70-50	do@gorodperm.ru	www.gorodperm.ru

Услуги в сфере здравоохранения

Министерство здравоохранения Пермского края	Пермь, улица Ленина, 51	265-47-40	info@minzdrav. permkrai.ru	www.minzdrav. permkrai.ru
---	----------------------------	-----------	-------------------------------	---

Услуги в сфере социального обеспечения

Отделение Пенсионного фонда России по Пермскому краю	Пермь, улица Революции, 66	233-18-13	_	http://www.pfrf. ru/ot_perm/
Министерство социального развития Пермского края	Пермь, улица Ленина, 51	217-77-40	msr@social. permkrai.ru	www.minsoc. permkrai.ru
Комитет соци- альной защиты населения города Перми	Пермь, улица Пермская, 60	212-88-86	kszn@ gorodperm.ru	www.gorodperm.ru www.hinvaliperm.ru

Услуги по трудоустройству

Агентство по занятости населения Пермского края	Пермь, Комсомольский проспект, 57А	244-55-77	szn@permlink.ru	www.szn. permkrai.ru
--	--	-----------	-----------------	---

Услуги в сфере защиты трудовых прав

Государственная инспекция труда в Пермском крае	Пермь, улица Советская, 39	212-52-23	gitperm@ yandex.ru	www.git59. rostrud.ru
---	-------------------------------	-----------	-----------------------	---

Орган власти	Адрес местонахождения	Контактный телефон (+7 342 – Код Перми)	Электронная почта	Официальный сайт
---------------------	----------------------------------	--	------------------------------	-----------------------------

Услуги в жилищной сфере

Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Пермского края	Пермь, улица Попова, 11	236-00-98	mingkh@gkh.permkrai.ru	www.gkh.permkrai.ru
Инспекция государственного жилищного надзора Пермского края	Пермь, улица Екатерининская, 78	236-21-31	sgtokmakov@iggn.permkrai.ru	iggn.permkrai.ru
Департамент жилищно-коммунального хозяйства города Перми	Пермь, улица Ленина, 34	212-29-55	communal@gorodperm.ru	www.gorodperm.ru
Управление жилищных отношений города Перми	Пермь, улица Ленина, 34	212-55-86	uzho@gorodperm.ru	www.gorodperm.ru

Услуги в сфере регистрации недвижимого имущества

Управление Росреестра по Пермскому краю	Пермь, улица Ленина, 66	210-36-80	59_upr@rosreestr.ru	www.to59.rosreestr.ru
---	-------------------------	-----------	---------------------	-----------------------

Услуги при сделках с имуществом и землей

Министерство строительства и архитектуры Пермского края	Пермь, улица Ленина, 51	235-14-58	minsa@permkrai.ru	www.msa.permkrai.ru
Департамент имущественных отношений города Перми	Пермь, улица Сибирская, 14	212-67-21	dio@gorodperm.ru	www.gorodperm.ru www.dio.perm.ru
Департамент земельных отношений города Перми	Пермь, улица Сибирская, 15	212-46-78	dzo@gorodperm.ru	www.gorodperm.ru
Департамент градостроительства и архитектуры города Перми	Пермь, улица Сибирская, 15	212-72-57	dga@gorodperm.ru	www.wgorodperm.ru

Услуги в сфере регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, сдача налоговой отчетности

Управление Федеральной налоговой службы по Пермскому краю	Пермь, улица Окулова, 46	211-47-17 8-800-100-59-01	fskn_perm@mail.ru	www.nalog.ru/rn59
---	--------------------------	------------------------------	-------------------	-------------------

Услуги для предпринимателей (в зависимости от сферы деятельности)

Министерство промышленности предпринимательства и торговли Пермского края	Пермь, улица Петропавловская, 56, офис 130	217-72-10	mintorg@permkrai.ru	www.minpromtorg.permkrai.ru
---	--	-----------	---------------------	-----------------------------

Орган власти	Адрес местонахождения	Контактный телефон (+7 342 – Код Перми)	Электронная почта	Официальный сайт
Министерство природных ресурсов, лесного хозяйства и экологии Пермского края	Пермь, улица Попова, 11, офис 303	233-27-57	min2@priroda.permkrai.ru	www.priroda.permkrai.ru
Министерство сельского хозяйства и продовольствия Пермского края	Пермь, бульвар Гагарина, 10	265-55-54	onvylegzhantina@agro.permkrai.ru	www.agro.permkrai.ru
Государственная ветеринарная инспекция Пермского края	Пермь, бульвар Гагарина, 10	265-54-56	lasergeeva@invet.permkrai.ru	www.invet.permkrai.ru
Управление по развитию потребительского рынка города Перми	Пермь, улица Сибирская, 27	212-51-05	urpr@gorodperm.ru	www.gorodperm.ru
Департамент промышленной политики, инвестиций и предпринимательства города Перми	Пермь, улица Сибирская, 27	212-45-38	dpip@gorodperm.ru	www.gorodperm.ru www.dip.perm.ru

Услуги в сфере культуры и спорта

Министерство культуры, молодежной политики и массовых коммуникаций Пермского края	Пермь, улица Куйбышева, 14	217-70-80	mk@mk.permkrai.ru	www.mk.permkrai.ru
Министерство физической культуры и спорта Пермского края	Пермь, улица Луначарского, 100	236-20-20	momamaeva@sport.permkrai.ru	www.sport.permkrai.ru
Департамент культуры и молодежной политики города Перми	Пермь, улица Ленина, 27	212-81-63	dkmp@gorodperm.ru	www.gorodperm.ru

Услуги в сфере государственной регистрации актов гражданского состояния

Комитет записи актов гражданского состояния Пермского края	Пермь, улица Советская, 53	212-15-82	comitet@zags.permkrai.ru	www.zags.permkrai.ru
--	----------------------------	-----------	--------------------------	----------------------

Получаем архивные справки

Агентство по делам архивов Пермского края	Пермь, улица Куйбышева, 14, офис 34	217-74-71	archiv@agarh.permkrai.ru	www.agarh.permkrai.ru
---	-------------------------------------	-----------	--------------------------	-----------------------

ПРИГЛАШАЕМ ПОСЕТИТЬ ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ ЦЕНТРА «ГРАНИ»

<http://grany-center.org> – Сайт Центра «ГРАНИ». Это медиабiblioteca для активных граждан, некоммерческих организаций и инициативных групп – анонсы мероприятий, презентации и методические рекомендации, информация об актуальных проектах, результаты проведения независимых гражданских экспертиз, мониторингов и исследований, а также масса позиционных материалов, формирующий актуальную общественную повестку города, региона, страны.

<http://migrant.grany-center.org> – проект Центра «ГРАНИ» «Современное государство – грамотный мигрант». Сайт поможет ознакомиться и лучше понять систему предоставления государственных и муниципальных услуг в России, а также позволит понять мигрантам, как получить различные услуги «шаг за шагом», избегая дополнительных издержек. Сайт доступен на нескольких родных языках мигрантов.

<http://hellocity.pro/> – блог Центра «ГРАНИ» о жизни в городе «HelloCity». Продуктивные городские инициативы, сервисы, «третьи» места, проекты и акции, актуальные идеи – все это презентуется в блоге.



Фонд «Центр гражданского анализа
и независимых исследований ГРАНИ», 2014.