

Практическая информация для граждан –
получателей государственных и муниципальных услуг

ОСВАИВАЕМ НОВЫЕ ЭЛЕКТРОННЫЕ ПУБЛИЧНЫЕ СЕРВИСЫ

Простые советы гражданам
как ориентироваться
в электронном государстве
и не только

Автор-составитель
С.В. Пономарёв

ПЕРМЬ, 2012



Подготовка и издание данной брошюры осуществлены в рамках проекта «Ресурсный центр поддержки гражданского участия в реформе бюджетной сферы и публичного управления», реализуемого на средства федеральной субсидии Министерства экономического развития РФ на государственную поддержку социально ориентированных некоммерческих организаций.

Осваиваем новые электронные публичные сервисы: простые советы гражданам как ориентироваться в электронном государстве и не только. — Пермь: Центр гражданского анализа и независимых исследований (Центр ГРАНИ), 2012.

Для бесплатного распространения

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

- © Фонд «Центр гражданского анализа и независимых исследований», 2012
- © Фонд «Центр гражданского анализа и независимых исследований», художественное оформление

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	5
В чём смысл электронного правительства?	7
Как и зачем регистрироваться на портале госуслуг?	12
Для чего гражданину нужна универсальная электронная карта?	18
Какую информацию можно найти на сайтах органов власти?	23
Что такое многофункциональный центр предоставления услуг?	28
Негосударственные проекты в области электронных публичных сервисов.	32

ВВЕДЕНИЕ

В последние годы государство прилагает большие усилия к созданию в России электронного правительства. Создаются порталы государственных и муниципальных услуг, развиваются сайты органов власти, внедряется электронное межведомственное взаимодействие, раскрываются большие объёмы ведомственной информации, налаживается система электронного документооборота, развиваются многофункциональные центры предоставления услуг населению и т.д.

Центр ГРАНИ предлагает, как минимум, ознакомиться с этими нововведениями и соотнести с ними, понять интересуют они вас или нет. Как максимум начать ими активно пользоваться, попытаться сделать их элементом своей повседневной жизни.

С помощью новых электронных государственных сервисов вы можете:

- ▶ получать государственные услуги дистанционно через порталы, сайты или в многофункциональных центрах;

- ▶ получать официальную информацию о деятельности органов власти;
- ▶ подавать заявления, жалобы и добиваться ответной реакции на них, не вставая с дивана.

Брошюра адресована широкому кругу лиц и содержит простые советы по освоению новых государственных электронных сервисов. А также приведены примеры негосударственных гражданских интернет-сервисов, которые могут быть полезны при поиске той или иной информации.

В ЧЁМ СМЫСЛ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА?

От информации никуда не спрячешься, не убежишь — радио, телевидение, газеты, журналы и наконец, интернет — океан информации, который выливается на нас каждый день. Информация и технологии её передачи становятся одним из ключевых ресурсов развития во множестве сфер человеческой деятельности.

В отличие от простого человека, у которого всегда есть выбор выходить в Интернет или отказаться от него совсем, у государства подобного выбора нет. Оно обязано, так или иначе, присутствовать в сети, что-то такое в ней делать, чтобы оставаться современным и востребованным со стороны наиболее продвинутой части населения, которые без интернета свою жизнь уже не представляют.

Использование компьютеров, информационных технологий в качестве инструмента для достижения лучшего управления стало обозначаться как создание «электронного правительства». При этом акцент делается не на техниче-

кой стороне вопроса, а на том, как эти новые электронные сервисы (порталы, сайты, электронные услуги, электронный документооборот, раскрытие государственных данных и т. д.) изменяют государственное управление, его внутреннюю структуру и отношения с населением.

Важно отметить, что под «электронным правительством» понимается не просто автоматизация управления и что «всем чиновникам поставят компьютеры с доступом в интернет». Важно ведь не то, на чём пишутся приказы — на бересте или на компьютере — важно качество принимаемых решений.

«Электронное правительство» в целом повышает эффективность и экономичность государственных услуг, обеспечивает постоянный диалог общества и органов власти, создаёт более гибкое, умное управление. Оно преследует цель облегчить взаимодействие граждан с бюрократией, через развитие дистанционных, заочных форм обслуживания (получать услуги через сеть, не выходя из дома), увеличивая скорость обработки запросов, упрощая процедуры и сокращая количество документов. Эффективность работы «электронного правительства» должна проявляться в его способности быстро и с наименьшими затратами обслуживать наибольшее количество граждан, обеспечивая при этом высокое качество сервиса.

Электронное правительство — это условие современной эффективной демократии. Граждане должны иметь доступ к информации, на основе которой государство работает. Государственные служащие обязаны разъяснять принимаемые решения и действия для населения. Люди по всему миру требуют большей открытости от государства. Они призывают к большему участию граждан в политике, ищут пути к тому, чтобы сделать свои государства более открытыми, ответственными, подотчётными и эффективными.

Отсюда возникает желание граждан — не ждать пока государство дотянется до решения их вопроса, а самим начать решать свои проблемы. Задача государства состоит в том, чтобы предоставить людям необходимые инструменты, проконсультировать и создать механизмы для такого общественного участия. Например, государство испокон веков собирало тонны ведомственной информации (статистику, отчёты, аналитику и т.д.) которая чаще всего мёртвым грузом копилась в архивах. Благодаря «электронному правительству», раскрытию государственных данных, от органов власти требуется лишь обеспечить свободный доступ к данным, а уже сами граждане с помощью компьютерных программ их обработают и посчитают (например, сколько каждый год в бюджете закладывается

на детей и инвалидов, какова статистика раскрытия преступлений по районам и т. д.).

Благодаря «электронному правительству» граждане активно включаются в процессы обсуждения принимаемых решений, вплоть до федеральных законопроектов. Принцип прост: одна голова хорошо, а две лучше. Чем больше людей принимает участие в обсуждении государственных проектов и решений, тем полнее и корректнее они на выходе. При этом важно понимать, что Россия находится ещё в процессе формирования «электронного правительства».

Самое важное, что необходимо понять, что «электронное правительство» это в первую очередь идеология, и только потом компьютеры, интернет и прочее. Технологии в данном случае играют вспомогательную роль, они лишь предоставляют возможности, которых не было раньше (электронные услуги, электронный документооборот, моментальный сбор обратной связи, межведомственное взаимодействие и т. д.).

Принципиальные идеи, заложенные в этой концепции — это прозрачное, подотчётное и открытое правительство, которое сотрудничает с гражданами, строит свою политику на их активном участии с помощью информационных технологий. Это прямая отчётность чиновников перед

гражданами, оперативное обсуждение и решение возникающих проблем в режиме он-лайн. Это множество других позитивных начинаний, которые благотворно влияют на систему государственного управления в целом.

КАК И ЗАЧЕМ РЕГИСТРИРОВАТЬСЯ НА ПОРТАЛЕ ГОСУСЛУГ?

Среди бесчисленных сайтов в сети интернет отметим Портал государственных услуг gosuslugi.ru. В каждом регионе страны создаются региональные порталы услуг, которые связаны с единым порталом. Например, в Пермском крае, это портал gosuslugi.permkrai.ru. Это все порталы государственных услуг, поскольку на нём вы общаетесь с государством так же, как будто лично пришли к чиновнику в кабинет. Всё то же самое, только не надо никуда выходить из дому, без очередей, без перерывов на обед, хамства и прочих неприятных вещей.

Что можно делать на портале gosuslugi.ru? Даже если вы не доверяете всем этим электронным технологиям и предпочитаете живое общение с чиновниками, то как минимум вы можете прочесть на портале информацию о любой интересующей вас услуге: какие документы нужны, сколько ждать результат, платно или бесплатно и т.д. Если не знаете, как называется нужная вам услуга, можно посмотреть списки всех услуг

по ведомствам, узнать контакты, расписание работы чиновников. И в орган власти вы пойдёте уже подготовленным, будете точно знать, что надо делать.

Портал обеспечивает единое место подачи обращений в любой федеральный орган власти. Постепенно отлаживается передача обращений в региональные органы власти. В дальнейшем Портал обеспечит передачу обращений также и в муниципальные органы власти.

Если же вы не боитесь новых технологий и хотели бы не только читать об услугах, но и получать их из дома, то необходимо будет зарегистрироваться на портале. Сразу скажем, что не по всем услугам результат доступен в электронном виде, но их список постоянно расширяется. Уже сейчас можно из дома узнать о состоянии счёта и накоплениях в Пенсионном фонде России, узнать о налоговой задолженности, получить адресно-справочную информацию и т.д. По данным Министерства связи, наиболее популярными федеральными электронными услугами на едином портале, которыми вы также можете воспользоваться, являются:

1. Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения (*наличие или отсутствие штрафов от ГИБДД*);

2. Оформление и выдача заграничных паспортов (*подать заявление из дома*);
3. Информирование застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования (*узнать про пенсию*);
4. Предоставление информации о налоговой задолженности физического лица (*можно выяснить нет ли долгов перед государством*);
5. Государственная регистрация автотранспортных средств и прицепов к ним (*поставить на учёт автомобиль*);
6. Приём налоговой декларации по налогу на доходы физических лиц (*отчитаться о доходах*);
7. Информирование граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг (*узнать о государственной помощи гражданам*).

ВАЖНО! Часто люди боятся оставлять о себе данные в Интернете. Регистрация на портале нужна для того, чтобы подтвердить, что это именно вы взаимодействуете с государством, а не кто-то другой от вашего имени. Сделано это в целях безопасности, является довольно стандартной мерой и опасаться тут нечего. Вся информация о себе, которую

вам нужно будет указать на портале, и так уже есть у государства, никаких других личных сведений не потребуется. Регистрируясь, вы лишь заявляете, что хотите получать услуги ещё и через Интернет.

Для регистрации вам понадобится:

1. Указать в специальной форме на портале личные данные (фамилия, имя, отчество, дата рождения, пол, указать номер СНИЛС (пенсионное страховое свидетельство — зелёная пластиковая карточка), ИНН — индивидуальный номер налогоплательщика); свои контактные данные (адрес электронной почты, номер мобильного телефона).

Смысл регистрации в том, что вы отправляете государству данные, а оно потом проверяет — вы ли их отправили. Проверкой служит *Код активации*. Поэтому при регистрации вас сначала спросят — как вы хотите получить этот код. Есть два варианта: по почте (и тогда надо указать ваш почтовый адрес) или вы можете сами за ним прийти в Центр продаж и обслуживания клиентов ОАО «Ростелеком» (адреса указаны на сайте).

2. Дальше вы заполняете анкету, указываете свои данные, включая номер мобильного телефона и адрес электронной почты, на которые вам также будут отправлены Коды подтвержде-

ния. Делается это для перестраховки, чтобы убедиться, что Вы — это Вы.

3. В конце, после того как вы по почте или в офисе «Ростелекома» получили Код активации, вам нужно будет снова зайти на портал и ввести его на странице регистрации.

Поздравляем, вы создали свой *Личный кабинет* и теперь можете получать услуги и пользоваться другими возможностями портала.

Все услуги, размещённые на портале, соотнесены с конкретным регионом РФ: место получения услуги определяет как наличие самой услуги, так и условия её предоставления. Поэтому первым шагом для получения доступа к возможностям ресурса является выбор региона, после чего откроется список услуг, предоставляемых как территориальными органами центральных министерств и ведомств, структурами конкретного субъекта Российской Федерации, так и органами местного самоуправления.

Зарегистрированные пользователи могут в электронной форме заполнить и отправить заявление на получение услуги или запрос в орган исполнительной власти. Также в «Личном кабинете» по номеру документа можно отследить статус своего обращения.

Помимо информации о государственных услугах на портале публикуются актуальные новостные и аналитические материалы, полезная

практическая информация, комментарии экспертов по конкретным услугам содержатся в рубрике «Вопрос — ответ». Для получения уточнений и консультаций круглосуточно работает телефонная горячая линия. Для пользователей через форму обратной связи предусмотрена возможность отправить свои пожелания по работе ресурса.

ДЛЯ ЧЕГО ГРАЖДАНИНУ НУЖНА УНИВЕРСАЛЬНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ КАРТА?

Нововведение, которое ожидает всех граждан России с 1 января 2013 года, — это универсальная электронная карта гражданина РФ. Она сочетает в себе документ, удостоверяющий личность (в установленных законом случаях), полис обязательного медицинского страхования, страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования, а также платёжную банковскую карту и удостоверяет права на получение иных государственных и муниципальных услуг. Выглядеть она будет как обычная банковская пластиковая карточка, только ещё с фотографией гражданина.

Зачем она нужна и что с ней можно будет делать? С её помощью можно получать и оплачивать государственные, муниципальные и коммерческие услуги в электронном виде, даже находясь за границей. На эту карту можно будет получать зарплату и пенсию, платить с неё налоги и штрафы; пользоваться банковскими услугами (включая, оплату услуг ЖКХ, билетов, связи, покупки в магазине) также как

с помощью обычной банковской карты; получать кредиты и т. д.

Может использоваться в Интернете, банкомате, банковском платёжном терминале. В перспективе она заменит даже студенческие и проездные билеты. То есть вместо того, чтобы таскать разные документы, достаточно будет носить одну пластиковую карточку — это удобно.

Владельцами универсальной карты смогут стать все граждане Российской Федерации с 14 лет. В каждом регионе будет создана специальная комиссия, которая пришлёт вам приглашение получить эту карту. Для её получения, нужно будет написать заявление и лично отнести его в ближайший предназначенный для этого пункт (все пункты перечислены на сайте федеральной уполномоченной организации «Универсальная электронная карта» — uecard.ru — в разделе «Гражданам»). Для оформления заявления потребуется предъявить паспорт и страховой номер индивидуального лицевого счёта (СНИЛС) в системе обязательного пенсионного страхования.

Одновременно с оформлением заявления о выдаче универсальной электронной карты необходимо оформить заявление на открытие счёта в банке (из числа банков, заключивших договор с федеральной уполномоченной организацией — примерно около 100 банков). При же-

лании банк можно будет поменять. Но для этого придётся заменить и саму карту. Непосредственно в пункте приёма заявлений вас сфотографируют для карты и попросят подписаться с использованием электронного пера. Выдача универсальной электронной карты и её обслуживание осуществляется бесплатно.

Процедура изготовления карты нормативно занимает 30 дней, но в реальности времени потребуется меньше. Как только карта будет готова, её можно будет забрать в одном из пунктов выдачи. Людям с ограниченными возможностями карты доставят домой.

Ключевой вопрос, который волнует всех пользователей карты — это безопасность. Тревога обоснована, потому что на одном носителе собрана вся ключевая информация о человеке и существует большой соблазн со стороны третьих лиц заполучить эту карту.

Во-первых, для тех, кто слишком опасается за свои данные и не хочет иметь дело с электронными сервисами — всегда можно отказаться от получения карты. Для этого необходимо обратиться с письменным заявлением об отказе в пункт приёма заявлений. В этом случае карта будет аннулирована, и государство будет взаимодействовать с вами по старинке, через ведомства, при предъявлении паспорта и всего остального набора документов.

Во-вторых, тех, кто решится завести электронную карту, можно успокоить тем, что общей базы данных вестись не будет, потому украсть её будет невозможно. Все необходимые для полноценного функционирования карты информационные базы уже существуют в участвующих в проекте федеральных структурах (в базах данных Пенсионного фонда, Фонда социального страхования, ГИБДД и т. д.). Карта лишь помогает быстрее найти нужные записи. То есть на самой карте никакой информации храниться не будет, она является лишь формой ускоренного доступа к ведомственным базам данных, в которых лежали, лежат и будут лежать персональные данные граждан.

В-третьих, в отличие от банковской карты, универсальная электронная карта специальным образом защищена. В карту встроены как аппаратные, так и программные средства защиты, которые находятся под тщательным контролем государства. Для того чтобы воспользоваться картой, требуется ввести персональный пин-код, который будет знать только сам владелец карты. Даже если предположить, что вас похитили, и мошенники заставляют вас воспользоваться картой, то предусмотрены ложные пин-коды, которые позволят выиграть время и обеспечить оперативную помощь гражданину от силовых структур.

Наконец, для тех, кто хочет пользоваться только какими-то определёнными услугами или сервисами карты, это тоже возможно. Значимые операции с использованием карты (как, например, получение госуслуг или кредита) могут быть дополнительно защищены или ограничены самим гражданином. Подделать саму карту тоже сложно, она визуально защищена на уровне денежной банкноты (микропечать, микроузор, внедрение защитных волокон и нитей в тело карты, защитные голограммы, кипп-эффект, гильоширные элементы и т.д.), а порядок её выпуска и обращения централизован и находится под контролем государства.

И опять же, если вы потеряли карту, её украли, или появились какие-то сомнения, подозрения в её благонадёжности, её можно будет быстро и легко заблокировать или полностью аннулировать.

Заводить или не заводить электронную карту — решать вам. В интернете идёт много дискуссий на эту тему: кто-то, в основном молодые граждане, решительно настроены двигаться вперёд в цифровое будущее, люди старшего поколения более сдержаны и пока присматриваются.

Пожалуй, рекомендация может быть одна — попробуйте, вдруг это действительно покажется вам удобным. Отказаться никогда не поздно. А двигаться в ногу со временем стоит в любом возрасте. Быть современным — это правильно!

КАКУЮ ИНФОРМАЦИЮ МОЖНО НАЙТИ НА САЙТАХ ОРГАНОВ ВЛАСТИ?

Внедрение электронного правительства в России начиналось с создания электронных сайтов органов власти в сети Интернет. С тех пор они продвинулись достаточно далеко вперёд, однако, как известно, нет предела совершенству.

Казалось бы, что можно интересного обнаружить на властных сайтах: почитать скучнейшие бюрократические новости о прошедших мероприятиях, найти отчёты и планы работ, информацию о выступлениях и встречах руководства и т.д. Ничего полезного в сферах, касающихся повседневной жизни рядового гражданина. Однако это не совсем так.

Федеральный закон РФ от 9 февраля 2009 г. №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» установил целый перечень информации обязательной к раскрытию. Под действие этого закона попадают все органы власти и органы местного самоуправления (МСУ).

При этом очевидно, что далеко не у всех муниципалитетов есть свои сайты. Закон допускает органам местного самоуправления не заводить свой сайт, если он будет размещать информацию о своей деятельности на сайте вышестоящего органа (на уровне региона). Также органы уровня поселений (деревни, хутора, станицы, городки) могут публиковать свою информацию на сайтах районного уровня. Вполне разумно и позволяет экономить деньги муниципалитетов.

Так вот, где бы ни размещалась информация, она должна содержать следующие параметры:

- ▶ общую информацию о госоргане, об органе МСУ;
- ▶ информацию о нормотворческой деятельности госоргана, органа МСУ;
- ▶ информацию об участии госоргана, органа МСУ в целевых и иных программах, международном сотрудничестве;
- ▶ информацию о состоянии защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и принятых мерах по обеспечению их безопасности, о прогнозируемых и возникших ЧС, о приёмах и способах защиты населения от них;
- ▶ информацию о результатах проверок, проведённых госорганом, его территориальными органами, органом МСУ, подведомственными организациями;

- ▶ тексты официальных выступлений и заявлений руководителей и заместителей руководителей госоргана, его территориальных органов, органа МСУ;
- ▶ статистическую информацию о деятельности госоргана, органа МСУ;
- ▶ информацию о кадровом обеспечении госоргана, органа МСУ;
- ▶ информацию о работе госоргана, органа МСУ с обращениями граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, госорганов, органов МСУ.

Это только общие требования, в законе они расписаны ещё более детально, для этого нужно посмотреть статью № 13. Вся эта информация должна быть в открытом доступе. И тут уже много интересного можно для себя обнаружить.

Муниципальный сайт в идеале должен стать не просто информационным стендом, перенесённым в сеть Интернет, а каналом качественного информирования населения, отражением жизни района или города.

Для органов власти, сайт — это более «дешёвый» способ предоставления информации и одновременно единое окно жалоб, обращений, предложений от населения. В ответ на запрос от гражданина чиновник теперь вполне официально может ответить ссылкой на сайт, если за-

прашиваемая информация там размещена. Это хороший стимул наполнять сайт, чтобы экономить время на ответы заявителям.

Для граждан сайт является возможностью получения информации без «травматичного» обращения в «присутственное место», опять же не выходя из дома. Раньше органы власти могли игнорировать запросы, присланные от населения через Интернет, т.к. не существовало законодательной базы для придания им какого-то статуса и органы самостоятельно определяли, что делать с такими обращениями. Теперь электронный запрос информации о работе органа приравнен к письменному и должен учитываться в общем порядке (№8-ФЗ, статья 18, п. 9).

Кроме собственно информационных функций, на ряде сайтов органов власти предусмотрена возможность получить и электронные услуги. Так на сайте Федеральной налоговой службы nalog.ru можно узнать свой ИНН, задолженность по налогам, получить выписки из реестра юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. На сайте Росреестра rosreestr.ru гражданин может получить справочную информацию по объектам недвижимости в режиме on-line, подать запрос о предоставлении сведений из государственного кадастра недвижимости, подать заявление о постановке на кадастровый учёт и т.д.

Таким образом, на сайтах органов власти можно получать информацию об услугах, а на некоторых даже получать их в электронном виде; получать общую информацию о ведомстве, статистику по отрасли, сведения о вакансиях и т. д.

Разумеется, весь объём информации представлен далеко не на всех сайтах. Но рычаг давления в виде федерального закона создан, и дальше — уже забота граждан — принуждать органы власти выкладывать сведения о себе.

Гражданское цивилизованное государство, принуждение его к открытости, в конечном счёте, формирует высокую степень доверия и равный диалог между органами власти и институтами гражданского общества.

ЧТО ТАКОЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ?

Ещё одно нововведение, которое напрямую не связано с «электронным правительством», но значимо с позиции расширения государством способов предоставления государственных и муниципальных услуг, повышения качества и скорости обслуживания населения, снижения издержек и административных барьеров — появление в городах новых присутственных мест — «многофункциональных центров предоставления услуг».

Многофункциональный центр (МФЦ) — это организация, созданная государством для оказания гражданам и юридическим лицам комплекса государственных и муниципальных услуг в режиме «одного окна» в максимально комфортных условиях. Это означает, что в одном месте вы можете получить сразу много разных услуг.

МФЦ — это помещение, в котором сидят операторы или представители различных ведомств, предоставляющие услуги населению. Это значит, что получить любую справку, или адресную со-

циальную помощь, или жилищно-коммунальные субсидии, а также оформить право на земельный участок или зарегистрировать приобретение и продажу квартиры можно будет, обратившись к одному специалисту многофункционального центра, без мучительного хождения по кабинетам различных органов, предоставляющих услуги.

Причём в МФЦ вы можете не только подать заявление на получение услуги, но и получить результат. Всё устроено так, что ваше заявление с пакетом документов операторы МФЦ сами доставляют в ведомство, отвечающее за предоставление данной услуги. Специалист органа власти проверяет документы и готовит решение по данной услуге, после этого направляет результат в МФЦ для выдачи клиенту. вас извещают о том, когда можно явиться в МФЦ за результатом и оператор выдаёт вам результат.

То есть, если раньше вы выступали в роли курьера и бегали между разными органами, собирая и передавая справки, то сейчас вы сдали документы в одном месте и там же получили результат. Это удобно, экономит время, силы и нервы. Основная цель МФЦ — это упрощение и сокращение сроков процедур получения массовых общественно значимых государственных и муниципальных услуг.

Однако обратите внимание, что в МФЦ могут предоставляться не все услуги со всех ведомств.

Так, например, в Пермском краевом МФЦ на конец 2012 года заведено более 50 услуг, но со временем их число будет увеличиваться. Перечень услуг можно уточнить на сайте Пермского МФЦ mfc.permkrai.ru или по единому многоканальному телефону 8 (342) 270-11-20 (по которому вас вежливо проконсультируют специалисты по вопросам получения интересующей услуги).

Помещение, в котором располагается такой Центр, должно отвечать всем необходимым требованиям комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг. А это в первую очередь удобство расположения самого центра. В Перми он расположен по адресу ул. Ленина, 51.

При проектировании здания МФЦ должна учитываться пешеходная доступность от остановок общественного транспорта не более 5 минут. Вход в здание должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями и пандусами для беспрепятственного передвижения инвалидов и детских колясок. Кроме того, должны быть предусмотрены бесплатные стоянки для автомобильного транспорта.

Внутри помещение должно быть просторным с оборудованными секторами для информирования, ожидания и приёма граждан. Во всех залах клиентам должно быть комфортно, для этого обеспечивается достаточная освеще-

щённость и кондиционирование воздуха. Для удобства посетителей в МФЦ работает система управления потоками заявителей, так называемая «электронная очередь» и автоматическая информационно-справочная система. Это означает, что войдя внутрь вам необходимо записаться на получение определённой услуги, это можно сделать с помощью «Электронного регистратора», выбрав на экране необходимую вам услугу. Если эта процедура вызывает у вас затруднения, можно воспользоваться помощью консультанта, работающего в зале.

Кроме того, в МФЦ могут предоставляться дополнительные услуги, направленные исключительно на повышение удобства граждан. Чтобы человеку не надо было ехать куда-то в другое место для оплаты государственной пошлины, нотариального заверения доверенности, получения юридической консультации, в помещении МФЦ может размещаться отделение банка, нотариус, юридическая консультация, также могут устанавливаться копировальные автоматы, автоматы приёма платежей, детские игровые комплексы.

Если электронный способ получения услуг, вызывает у вас сомнения, то МФЦ — это хорошая площадка для перехода к качественному и удобному взаимодействию с государством.

НЕГОСУДАРСТВЕННЫЕ ПРОЕКТЫ В ОБЛАСТИ ЭЛЕКТРОННЫХ ПУБЛИЧНЫХ СЕРВИСОВ

Не только государство предлагает населению новые электронные сервисы и услуги в интернете. В последнее время появилось много полезных общественных инициатив, когда граждане создают какой-то сайт или приложение (которое устанавливается на мобильный телефон) для того, чтобы им пользовались другие граждане. Как правило, это бесплатные сервисы, созданные в общественных интересах, на которых можно получить значимую информацию, направить заявление или запрос в органы власти, найти единомышленников, обсудить какую-то проблему и т. д.

Ниже представлен обзор наиболее успешных и устоявшихся гражданских приложений (хотя это лишь малая часть огромного разнообразия).

Сервисы «жалобы» (фактически виртуальные общественные приёмные). Экономят время граждан на написание заявлений, мотивируют обращаться в органы власти, предлагают современный и простой способ обращения (игровая форма — «сфотографируй нарушение и пришли»).

Адрес	Описание
Твоя территория	
<u>streetjournal.org</u>	Собирает информацию о городских проблемах. Высокая детализация по районам.
Росяма	
<u>rosyama.ru</u>	Сайт собирает жалобы пользователей о качестве дорог.
Роспил	
<u>rospil.info</u>	Сайт против коррупции. Статьи, расследования, документы о коррупции и чиновничьем произволе.
РосЖКХ	
<u>roszhkh.ru</u>	Сервис для борьбы с грязными подъездами, протекающими крышами и другими коммунальными проблемами.
Демократор	
<u>democrator.ru</u>	Собирает информацию о проблемах в разных сферах, проводит их рейтингование и подаёт жалобы по наиболее острым вопросам.
Куда кому	
<u>kuda-komu.net</u>	On-line агрегатор жалоб и публичных обращений пользователей Рунета.
Дороги России	
<u>rusdorogi.ru</u>	Оценка состояния дорог в среднем по стране и для конкретного участка дороги.

Сервисы по сбору средств. Основные функции — удобство для потенциальных жертвователей, фактически — инфраструктура для тех, кто хотел бы принять участие в благотворительной деятельности (или получить помощь), но не может потратить много времени. Наглядность результата (фото- и видеоотчёты, возможность вступить в переписку с получателями благотворительной помощи посредством социальных сетей и т.д.), обеспечение анонимности (снятие барьера публичности участия в гражданской деятельности).

Адрес	Описание
Затея «Дедморозим» dedmorozim.ru	Эта инициатива началась с дарения новогодних подарков детям, оставшимся без попечения родителей. Сейчас больший акцент на сборе средств для лечения тяжелобольных детей.
Твоя минута на добро 1minute.ru	На ресурсе пользователи выполняют простые действия, предложенные рекламодателями. За которые последние платят деньги, направляемые на благотворительность.

Виртуальная Рында

rynda.org

Атлас помощи для тех, кто нуждается и кто хочет помочь.

С миру по нитке

s-miru-po-nitke.ru

Площадка для сбора средств на различные инициативы

Благотворительный аукцион встреч

goodwillion.ru

Гибрид сайта знакомств и благотворительного аукциона, где каждый может купить встречу с понравившимся человеком

Сервисы открытых данных, созданные для опубликования различной ведомственной информации, статистики, (он-лайн справочники).

Адрес

Описание

Открытые данные

opengovdata.ru

Это некоммерческий проект, посвящённый доступности информации, раскрываемой государством для его граждан.

РосПравосудие

rospravosudie.com

Это крупнейшая картотека юристов, адвокатов, судей и судебных решений

Право ру

pravo.ru

Открытая справочно-правовая система

Публичные доходы

publicprofit.ru

Сведения о доходах госслужащих

Сервисы для координации активистской деятельности, активистские социальные сети. Организованы очень просто (карты, путеводители, инструкции, очень популярные активистские календари мероприятий и т.д.), понятны каждому, также обеспечивают работу инфраструктуры.

Адрес

Описание

Гракон

grakon.org

Социальная сеть гражданских активистов

Так-так-так

taktaktak.ru

Правозащитная социальная сеть бесплатных юридических консультаций

Карта помощи Кубани

krymsk.crowdmap.com

Проект помощи пострадавшим от наводнения в Крымске.

Карта помощи пострадавшим от пожаров

russian-fires.ru

Проект призван помочь всем россиянам, затронутым пожарами.

Лиза алерт

lizaalert.org

Поисково-спасательный
отряд

Сервисы для обсуждений, площадки позволяющие собирать мнения по тем или иным вопросам.

Адрес

Описание

Общественное обсуждение законов и НПА

zakon.profsro.ru

Предназначен для интерактивного участия независимых экспертов и широкого круга граждан в процессе обсуждения общественно значимых законопроектов

Законопроекты

zakonoproekt2012.ru

Общественное обсуждение
законопроектов

Я — избиратель, я — депутат

я-депутат.рф

Общественное обсуждение
законопроектов

Правовое государство

правовоегосударство.рф

Предлагает гражданам
обсуждать законопроекты
синхронно с депутатами
ГосДумы

Центр гражданского анализа и независимых исследований
(Центр ГРАНИ)

ОСВАИВАЕМ НОВЫЕ ЭЛЕКТРОННЫЕ ПУБЛИЧНЫЕ СЕРВИСЫ

**Простые советы как ориентироваться
в электронном государстве и не только**

Автор-составитель: С. В. Пономарёв
Корректурa: Н. К. Шетцель
Вёрстка и дизайн брошюры: И. А. Борщук

Для бесплатного распространения

