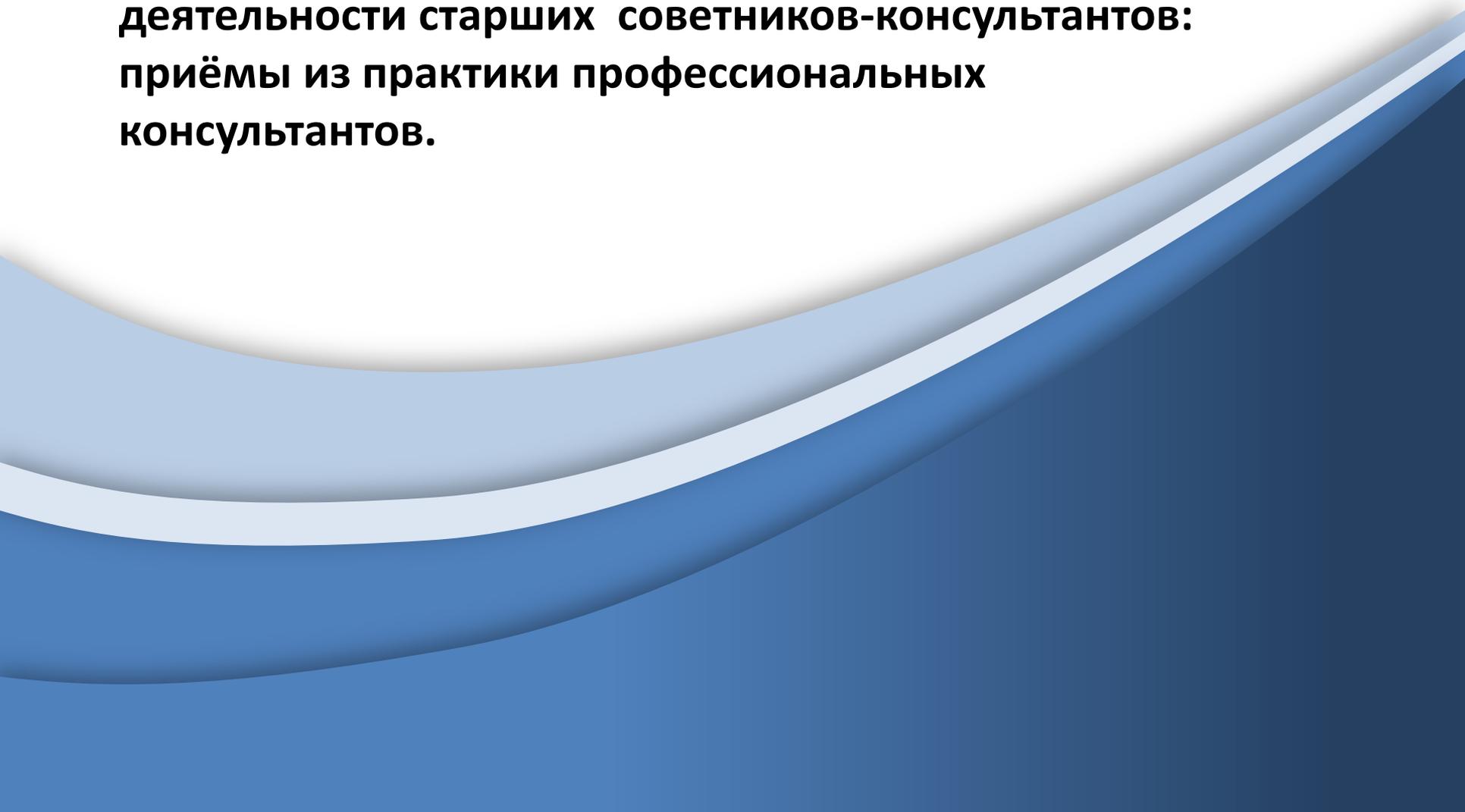


ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПА МИГРАНТОВ К НОВЫМ ПРОЦЕДУРАМ И ПРАВИЛАМ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ.

II Школа старших советников-консультантов в рамках проекта
«Современное государство – грамотный мигрант»
© Центр ГРАНИ, 21 мая 2014 г.

**Модуль 1. Повышение эффективности
деятельности старших советников-консультантов:
приёмы из практики профессиональных
консультантов.**

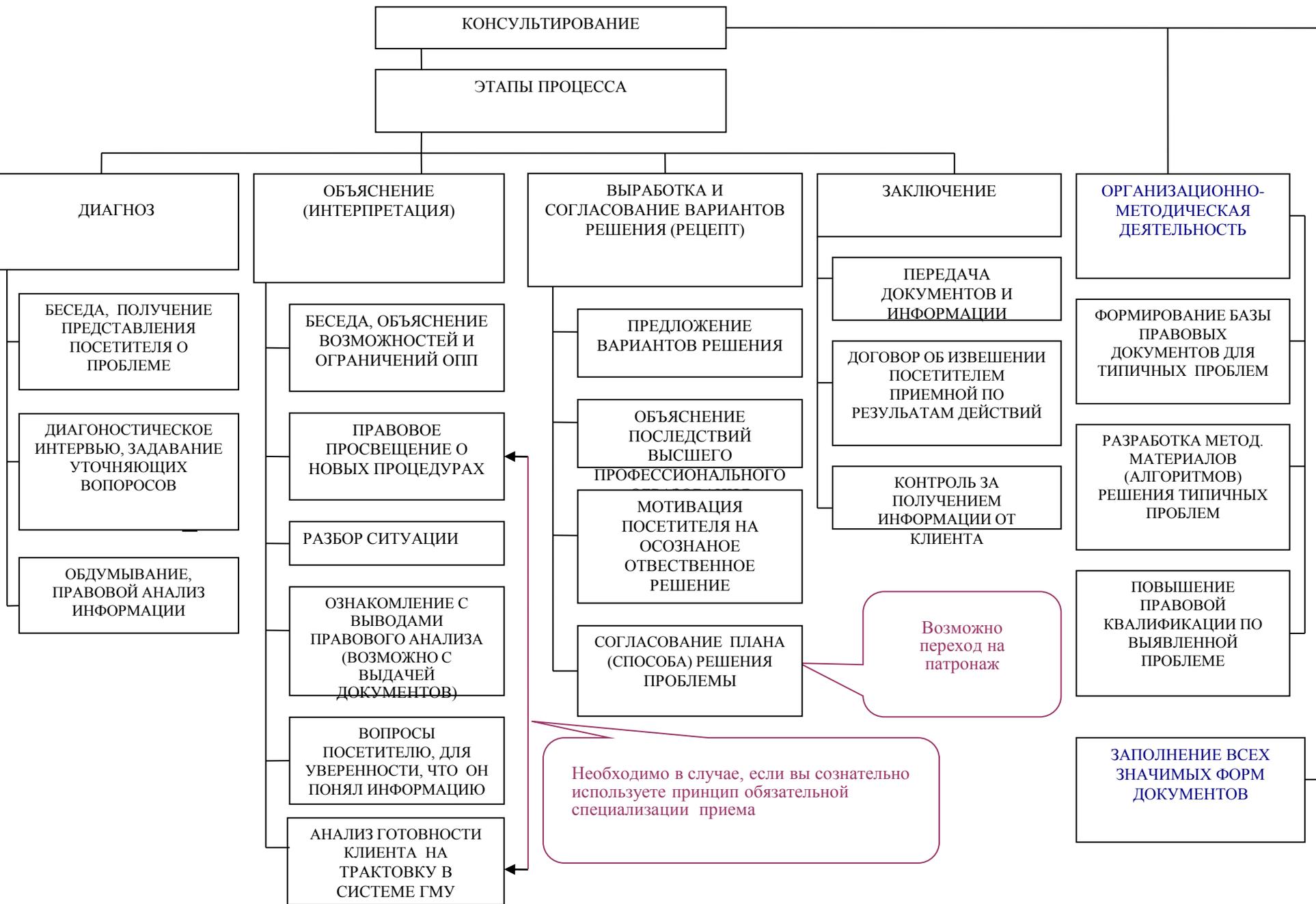


Технологии, позволяющие оптимизировать
процесс консультирования.

Что такое консультирование

Консультирование (применительно к нашей теме)

– это процесс, в ходе которого, опираясь на имеющиеся у Вас информацию, знания, навыки и опыт, Вы помогаете посетителю найти удовлетворительное решение его проблемы законным способом и в системе координат Нового публичного управления



Поддержка эффективного процесса консультирования

- Рабочие места консультантов – пространственная дистанция
- Библиотека печатных правовых нормативных материалов (электронную информационно-правовую систему и т.п.), копировальная техника, принтеры для представления документированной информации.
- Учет посетителей и работы с ними консультантов - в формах и объемах, позволяющих всем консультантам приемной анализировать и использовать опыт.
- Собранная статистика и аналитика - общий ресурс
- Комплексы документов для наиболее часто встречающихся проблем: информационно-консультационные листы, типовые алгоритмы, опорные тематические конспекты и т.п.
- Кто-то, кто решает проблемы возможных конфликтов между консультантом и посетителем приемной во время приема граждан.

Профессионально внутри этапов (вход/диагностика)

- **На этапе диагностики проблемы** консультант должен, не стесняясь присутствия посетителя, уточнить текст закона, иного НПА, проверить, правильно ли он помнит то или иное положение.
- Для того, чтобы превратить посетителя в своего партнера и тем самым обеспечить эффективность консультации, консультанту следует сразу же определить и четко **обозначить цели встречи и назвать те задачи**, которые он собирается решить. Если предложения консультанта чем-то не устраивают посетителя, есть возможность обсудить эти разногласия и уточнить цели и задачи встречи до начала консультирования.
- Основным правилом консультирования является использование в начале встречи так называемого **«Вы-подхода»**. Это умение консультанта представить себя на месте посетителя, чтобы лучше понять его позицию и точнее ее выразить. Тип вопросов примерно следующий: «Ваша проблема, как я понимаю, заключается в том, что...», «Вам будет интересно узнать...» и т.п.
- При этом консультант должен тщательно подбирать интонацию и используемые слова – **вопрос следует задавать с целью получения информации**. Поэтому, прежде чем задать вопрос, подумать о том, как его воспримет посетитель. Ответственность за правильность восприятия лежит на том, кто спрашивает, то есть на консультанте.

Профессионально внутри этапов (выработка решений)

- Рекомендуется задавать посетителю вопросы, позволяющие **оценивать прогресс посетителя** в готовности решать свою проблему. Обычно для этого используются контрольные и ориентационные вопросы.
- **Контрольные вопросы** необходимо задавать, чтобы выяснить, слышит ли посетитель консультанта, понимает или просто поддакивает. Это вопросы типа: «Что Вы об этом думаете?», «Считаете ли Вы так же, как и я?», «Вам понятно, что я говорю?» и т.п.
- **Ориентационные вопросы** задаются, чтобы установить, продолжает ли посетитель придерживаться ранее высказанного мнения или изменил свою позицию. Например, «Есть ли у Вас еще вопросы?», «Вы по-прежнему настаиваете?» и т.п.
- Как правило, **на этапе разъяснения** посетителю возможных вариантов решения его проблемы он пассивен и слушает монолог консультанта. Но это не означает, что ему нечего сказать или не о чем спросить. Поэтому очень важно и эту часть консультаций вести в диалоговой форме, время от времени задавая вопросы посетителю, прибегая к таким выражениям как: «если это Вас заинтересует...», «один из возможных вариантов...», «вероятнее всего...» и т.п.

Профессионально внутри этапов (завершение/последующая поддержка)

- Помощь посетителю в выборе оптимального решения – конец разовой консультации. Очень важно к этому этапу добиться активного соучастия посетителя в выборе решения. Всегда остается опасность предложить посетителю вариант, оптимальный с точки зрения консультанта, но не отвечающий истинным желаниям посетителя. Поэтому **выбор решения должен быть выбором самого посетителя**. Задача консультанта на этом этапе — помочь сделать выбор, и для этого у консультанта есть два средства: разъяснение правовых положений и прогноз возможных результатов. Необходимо подвести посетителя к осознанному выбору. Если решение будет воспринято им как собственное, он сможет более последовательно и настойчиво претворять его в жизнь или содействовать в этом консультанту, представляющему его интересы.
- Выводам консультанта следует придать **доступную форму**, посетителю должна быть ясна и понятна каждая деталь. Напомним: понять – не значит согласиться. Консультант не должен стремиться к тому, чтобы посетитель согласился с ним.
- Завершая консультирование, консультанту следует обратить внимание, все ли вопросы рассмотрены. Возможно, понадобится вернуться на несколько шагов назад, на предыдущую стадию, или даже начать сначала. Важно **очертить рамки** для обеспечения реальных решений.
- Далее консультант должен получить ответную реакцию на свои предложения и объяснения. Необходимо **обсудить с посетителем его планы** и то, как он собирается их выполнять.

Профессионально внутри этапов (завершение/последующая поддержка)

- Консультант должен не судить, не выбирать лучший выход, а **равноценно и полно представить все возможности**. Необходимо ставить посетителя в ситуацию, когда он сам несет ответственность за выбор решения, которое лучше всего отвечает его нуждам, желаниям и ожиданиям.
- Определенные сложности возникают, если предоставляемая в процессе консультирования информация не отвечает интересам посетителя, а иногда и противоречит. **Не стоит потакать** посетителю, консультант должен руководствоваться законом.
- В случаях продолжающейся работы с посетителем, согласовав само решение, консультант **предлагает посетителю возможные варианты действий**. Например, если клиент решил обратиться с жалобой, можно обсудить с ним, когда и как целесообразно подать жалобу, к кому пойти на прием, какие документы представить и т.п.
- Дальнейшая работа — это **обсуждение конкретных действий** по каждому из вариантов или по одному, избранному посетителем. Эта работа может потребовать новых встреч с посетителем. Она предполагает возможность появления новой или дополнительной информации и корректировки позиций, новых разъяснений посетителю.

Справочные материалы, как форма поддержки консультационного процесса.

Гид по новым способам предоставления государственных
и муниципальных услуг для мигрантов
«Административная карта для мигрантов»

Возможности справочных материалов:

- *Дополнительная помощь для консультанта:*
 - собраны воедино и систематизированы основные сведения;
 - содержат ответы на наиболее распространённые вопросы;
 - содержится необходимая контактная информация, образцы документов, ссылки на законодательные нормы;
 - сведения описаны языком, доступным для понимания большинства;
 - содержать связь с конкретными случаями (примеры).
- *Практические советы*, позволяющие целевым группам сориентироваться в потоке информации, узнать о правах, получить услуги решить проблемы и т.д. *в самостоятельно, без помощи консультантов, посредников.*
- *Средство напоминания о вашей организации.*
- *Имиджевый сигнал*
 - показатель профессионального уровня сотрудников, позиционирование себя в качестве консалтингового центра.

Ограничения:

- Справочники могут быть не адаптированы под нужды и специфику отдельных целевых групп;
- Справочники содержат унифицированную информацию – могут не помочь в «сложных случаях»;
- Быстро устаревают и требуют проверки.

Типы справочных материалов

- Методические материалы (образцы жалоб и заявлений, ответы на наиболее частые вопросы)
- Информационные материалы – небольшие информационные листы и памятки, которые содержат алгоритмы действий, кратко объясняют права и т.д. («простые советы» и гиды)
- Газеты, журналы
- и другие.

Гид по новым способам предоставления
государственных и муниципальных услуг для
мигрантов

**«Административная карта для мигрантов»,
как ресурс консультирования.**

Гид «Административная карта для мигрантов»

Цель: собрать воедино и систематизировать все сведения, необходимые мигрантам для наиболее эффективного получения государственных (муниципальных) услуг новыми способами.

Эффективный способ:

- С меньшими временными издержками (без ошибочных дополнительных действий);
- С меньшими финансовыми издержками (за исключением оплаты, предусмотренной законодательством);
- Самостоятельно без посредников (возможно осознанное делегирование).

Разделы Гиды «Административная карта для мигрантов»

Раздел 1. Что нужно знать о системе публичной власти в Российской Федерации, чтобы получать государственные и муниципальные услуги

Раздел 2 . Пять шагов к успешному получению государственных и муниципальных услуг

Шаг 1 – Как получить все услуги в одном месте

Шаг 2 – Как избежать усмотрения чиновника

Шаг 3 – Как предоставить меньше документов

Шаг 4 – Как получить все услуги не выходя из дома.

Шаг 5 – Как избежать непродуктивного конфликта

Раздел 3. От теории к действию: получаем конкретные услуги в ведомстве.

4.1.Получаем государственные услуги в сфере миграции

4.2.Получаем государственные услуги в сфере здравоохранения

4.3.Получаем услуги в сфере образования

4.4. Получаем услуги в ФНС России по ПК

4.5. Получаем услуги в Росреестре по ПК

4.6. Получаем услуги в ЗАГС

4.7. Получаем услуги в ГИБДД

Приложение:

Справочная информация

Полезные сайты

Глоссарий

Раздел 2 . Пять шагов к успешному получению государственных и муниципальных услуг

Шаг 1 – Как получить все услуги в одном месте	МФЦ –получение всех услуг в одном месте по принципу "одного окна"
Шаг 2 – Как избежать усмотрения чиновника	Административный регламент – получение услуг по четким правилам и принятие решений без усмотрения чиновника;
Шаг 3 – Как предоставить меньше документов	Межведомственное взаимодействие – сокращение количества документов, которые заявить должен предоставить.
Шаг 4 – Как получить все услуги не выходя из дома.	Электронные услуги – получение услуг через сеть Интернет
Шаг 5 – Как избежать непродуктивного конфликта	Новые механизмы досудебного (внесудебного) обжалование решений органов, предоставляющих государственную или муниципальную услугу – обжалование без материальных издержек на суд и в более короткие сроки;

Содержание каждого шага

- Общая информация (описание).
- Полезность
- Что нужно сделать
- Какие препятствия нужно учитывать

Шаг 1 – Как получить все услуги в одном месте

Общая информация (описание)

Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее МФЦ) являются одним из самых удобных способов получения комплекса 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.

Шаг 1 – Как получить все услуги в одном месте

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 чиновником;

- дает возможность получить консультацию по всем видам государственных и муниципальных услуг, обратившись к сотруднику МФЦ или через информационные киоски (инфоматы)

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

Шаг 1 – Как получить все услуги в одном месте

Что нужно сделать

1. Прежде чем обратиться в МФЦ за получением услуги необходимо ознакомиться с перечнем государственных и муниципальных услуг и убедиться, что необходимые вам услуги предоставляются в МФЦ.
2. Ознакомиться с перечнем документов, которые необходимо принести, для того чтобы получить государственную или муниципальную услугу. Эту информацию можно получить:
 - позвонив в единую телефонную справочную службу (342) 270-11-20,
 - прочитав на сайте МФЦ: www.mfc.permkrai.ru
 - проконсультироваться лично в любом из территориальных отделов Пермского краевого МФЦ.
3. Прийти в территориальный отдел Пермского краевого МФЦ, в который вам удобно обратиться.
4. Сдать необходимый набор документов в МФЦ, взяв с собой документы, удостоверяющие личность. 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.
5. В установленные законом сроки прийти за результатом услуги - если результату 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.

Шаг 1 – Как получить все услуги в одном месте

Какие препятствия нужно учитывать:

- 1. Получить информацию и подать документы можно только на русском языке.**
- 2. Иногда дорога до МФЦ может занимать больше времени, чем непосредственное обращение в ведомство, которое предоставляет услуги.**

Необходимо учитывать территориальную специфику Вашей территории и удалённость МФЦ.

- 3. При особой или сложной ситуации может потребоваться консультация специалиста из ведомства.**
Для того чтобы избежать непродуктивного похода в МФЦ, в случае наличия вопросов или сомнений относительно получения услуг, предварительно, можно получить консультацию позвонив в само ведомство.

- 4. Перечень услуг МФЦ широк, не нахватывает все возможные случаи.**

Перед тем, как обратиться в МФЦ необходимо ознакомиться в полном перечне на сайте Пермского краевого многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг. Каталог наиболее востребованных услуг исполнительных органов государственной власти Пермского края и органов местного самоуправления города Перми для физических лиц представлен в Приложении №.

Разделы Гиды «Административная карта для мигрантов»

Раздел 1. Что нужно знать о системе публичной власти в Российской Федерации, чтобы получать государственные и муниципальные услуги

Раздел 2 . Пять шагов к успешному получению государственных и муниципальных услуг

Шаг 1 – Как получить все услуги в одном месте

Шаг 2 – Как избежать усмотрения чиновника

Шаг 3 – Как предоставить меньше документов

Шаг 4 – Как получить все услуги не выходя из дома.

Шаг 5 – Как избежать непродуктивного конфликта

Раздел 3. От теории к действию: получаем конкретные услуги в ведомстве.

4.1.Получаем государственные услуги в сфере миграции

4.2.Получаем государственные услуги в сфере здравоохранения

4.3.Получаем услуги в сфере образования

4.4. Получаем услуги в ФНС России по ПК

4.5. Получаем услуги в Росреестре по ПК

4.6. Получаем услуги в ЗАГС

4.7. Получаем услуги в ГИБДД

Приложение:

Справочная информация

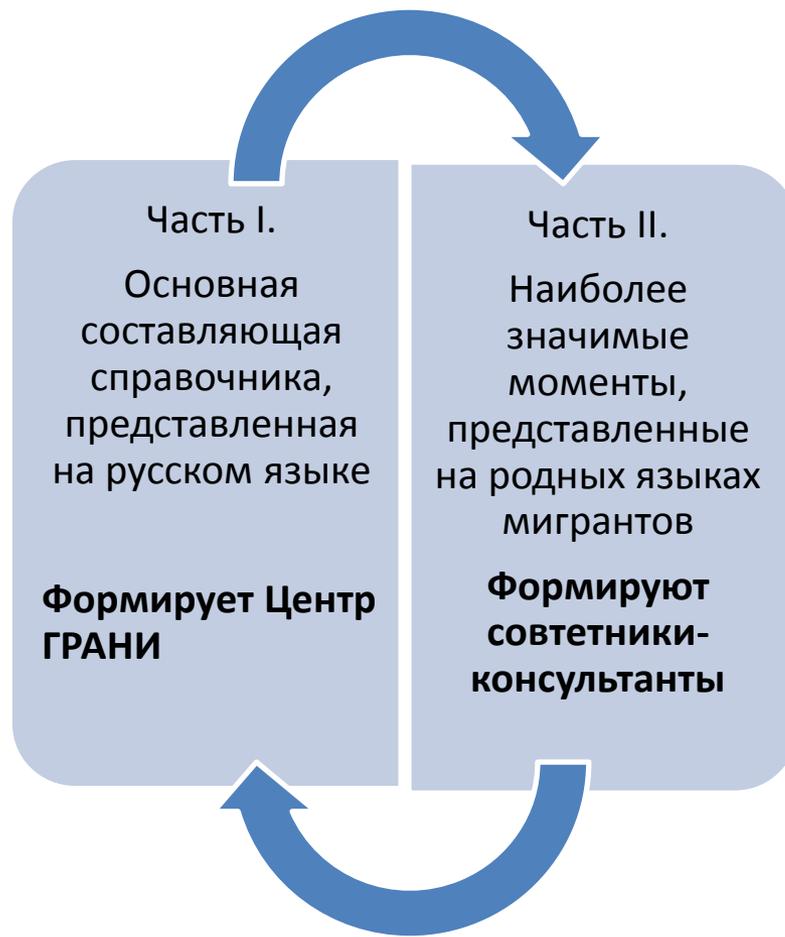
Полезные сайты

Глоссарий

4.2.Получаем государственные (муниципальные) услуги в сфере здравоохранения

Услуга	Кто может получить услугу?	Каким способом можно получить услугу?			Нужно ли платить за услугу	Когда можно получить услугу	Какие документы необходимо предоставить	Кто представляет услугу?
		МФЦ	Электронные услуги	Непосредственно в ведомстве				
Запись на прием к врачу	Все, кто имеет полис обязательного медицинского страхования	-	+ https://k-vrachu.ru	+ (при обращении в поликлинике или по телефону)	б/п	При обращении	-Полис обязательного медицинского страхования	-Министерство здравоохранения Пермского края
Лекарственное обеспечение детей до 3-х лет, а также детей из многодетных семей в возрасте до 6 лет.	Все дети, которые имеют полис обязательного медицинского страхования	-	-	+ (при обращении в поликлиник)	б/п	При обращении выписывается рецепт.	-Полис обязательного медицинского страхования -СНИЛС	-Министерство здравоохранения Пермского края

Гид «Административная карта для мигрантов» состоит из двух частей



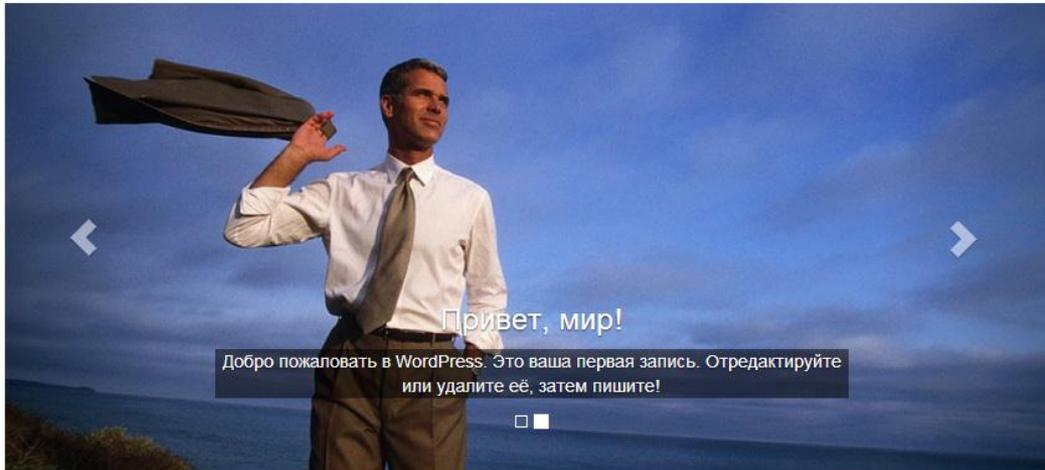
**Что должно войти в основной раздел,
представленный на русском языке?**

**Информация по каким услугам должна быть
обязательно представлена в Гиде?**

**Какая информация должна быть переведена на
родные языки мигрантов?**

Сайт проект «Современное государство –
грамотный мигрант»

<http://migrant.grany-center.org/>



Возьми с собой

Найти:



Достижение пенсионного возраста



Достижение пенсионного возраста



Достижение пенсионного возраста



Достижение пенсионного возраста



Достижение пенсионного возраста



Достижение пенсионного возраста



Достижение пенсионного возраста



Достижение пенсионного возраста



Достижение пенсионного возраста



Достижение пенсионного возраста



Достижение пенсионного возраста



Достижение пенсионного возраста



Достижение пенсионного возраста

Список примерных услуг и жизненных ситуаций

Жизненная ситуация	Государственная / муниципальная услуга
Достижение пенсионного возраста	1. Пенсионное обеспечение граждан, прибывших из государств – бывших республик СССР
Беременность и рождение ребенка	1. Государственная регистрация рождения 2. Подтверждение гражданства ребенка и внесение сведений о ребенке в паспорта родителей. 3. Регистрация ребенка по месту жительства. 4. Получение Полиса обязательного медицинского страхования 5. Прием заявок (записи) на прием к врачу 6. Лекарственное обеспечение детей до 3-х лет
В семье школьник	1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (департамент образования г. Перми) 2. Зачисление детей в школу (департамент образования г. Перми)
Болезнь (охрана здоровья)	<ul style="list-style-type: none"> • Прием заявок (записи) на прием к врачу (повтор) • Лекарственное обеспечение детей до 3-х лет (повтор) • Получение полиса обязательного медицинского страхования (повтор)
Приобретение недвижимости, имущества	1. Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним 2. Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним 3. Постановка на государственный кадастровый учет земельных участков 4. Предоставление сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости
Регистрация и ведение ИП и юридического лица (открываем собственный бизнес)	1. Государственная регистрация индивидуальных предпринимателей 2. Государственная регистрация юридических лиц 3. Переход на упрощенную систему налогообложения 4. Предоставление информации из единого государственного реестра юридических лиц (ЕГРЮЛ), 5. Предоставление информации из единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей (ЕГРИП)
Постановка на учет в налоговые органы и декларирование налогов	1. Прием налоговой декларации по налогу на доходы физических лиц 2. Прием Единой (упрощенной) налоговой декларации 3. Выдача свидетельства об уплате налога 4. Получение ИНН
Становимся участниками дорожного движения	1. Регистрация транспортных средств 2. Получение водительского удостоверения 3. Штрафы ГИБДД
Легализация документов и проставление апостиля	1. Проставление апостиля на официальных документах, подлежащих вывозу за границу 2. Подтверждение документов об образовании и (или) квалификации, об ученых степенях и ученых званиях