

Новые процедуры и правила получения государственных и муниципальных услуг.

Генеральные понятия для повышения квалификации мигрантов, как получателей публичных услуг .

**I Школа старших советников-консультантов в рамках проекта
«Современное государство – грамотный мигрант»
© Центр ГРАНИ, 19 апреля 2014 г.**

Цели и логика проекта

освоение мигрантами новых практик и правил оказания административных и социальных услуг



увеличение качества, легитимности и результативности взаимодействия мигрантов государственными(муниципальными) органами и социальными учреждениями,

усиление потенциала и ответственности в защите и самозащите своих прав,

более эффективная, доступная, прозрачная и открытая деятельность органов власти и МСУ самоуправления для мигрантов.

СМЫСЛ проекта

пилот: попробовать настроить/достроить специальные консультационные и информационные сервисы для мигрантов в качестве **тематического блока** в деятельность диаспор, НКО, МСУ, органов власти, учреждений и организаций

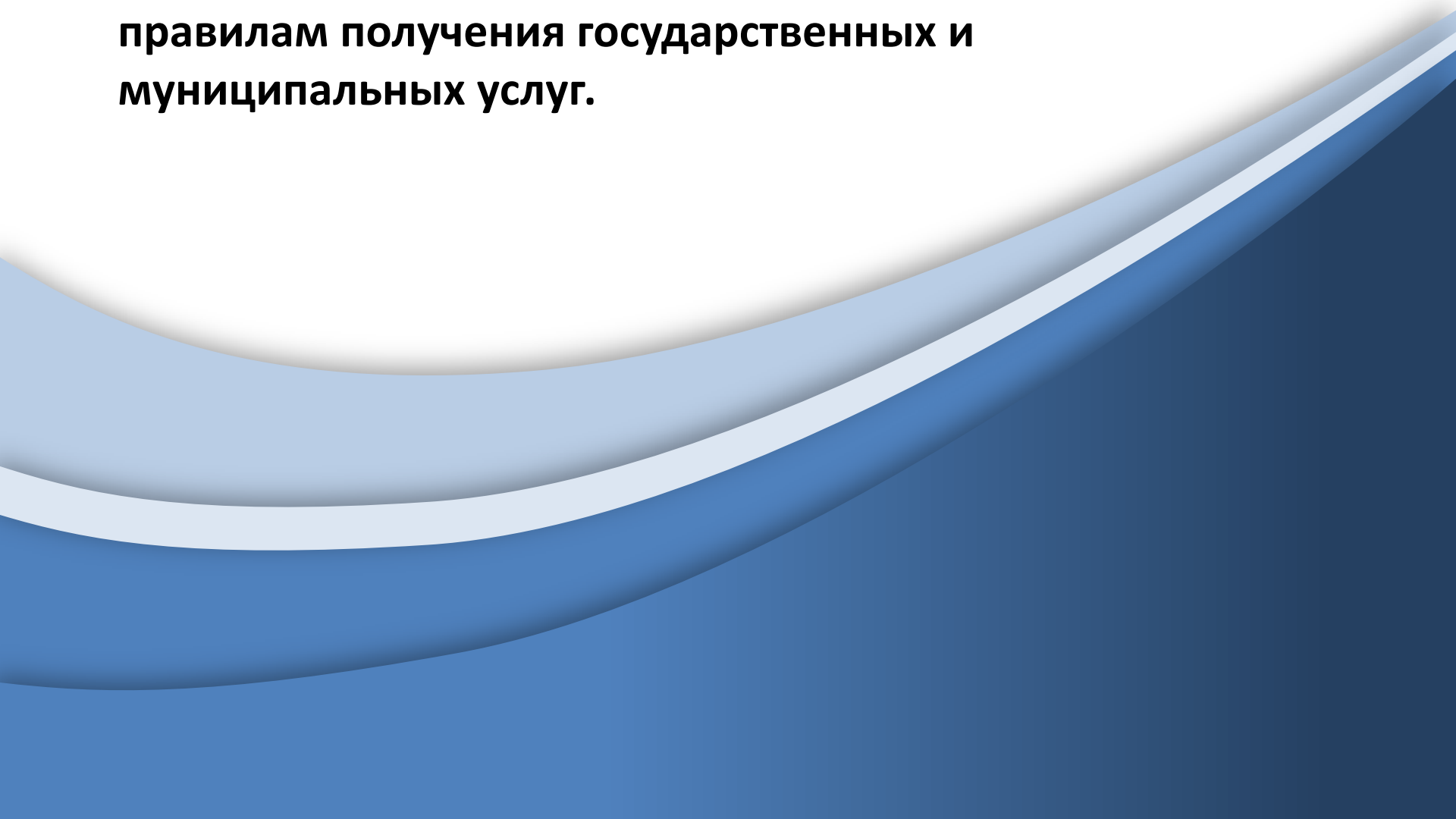
информационный и методический ресурс: доступная информация, издания, методические советы, который могут поддержать деятельность по советованию

опыт: новая практика, выявление проблем, истории решений, люди нового опыта,

Основные виды проектной деятельности

- Проведение точечных исследований и консультаций с целью выявления среди «услуг с новыми правилами» наиболее распространенных и проблемных для мигрантов
- Формирование группы консультантов «новой специализации» (из числа представителей диаспор, общественных организаций и учреждений, работающих с мигрантами, и возможно специалистов МСУ) и проведение их обучения;
- Практическая настройка сети консультационной поддержки для мигрантов, сталкивающихся с проблемами при получении государственных, муниципальных и социальных услуг, совместно консультантами, прошедшими обучение в рамках проекта, и экспертами Центра ГРАНИ, в качестве поддерживающих старших советников;
- Будут изданы и опубликованы информационные материалы, брошюры, памятки и путеводители по получению государственных, муниципальных и социальных услуг по новым правилам и практикам, часть из этих материалов будет переведена на несколько родных языков для мигрантов.
- Передача разработанных материалов заинтересованным НКО, учреждениями, организациям, органам и т.п.
- Информационная среда, предполагающая разъяснение идей и результатов проекта, в т.ч. заключительный семинар-конференция

Модуль 1. Гид по новым процедурам и правилам получения государственных и муниципальных услуг.



210-ФЗ

Контекстная информация и
основные положения Закона

Структура Закона № 210-ФЗ

1

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Сфера регулирования, основные понятия, принципы, права заявителей, обязанности органов, требования к установлению платы

2

АДМИНИСТРАТИВНЫЕ РЕГЛАМЕНТЫ И СТАНДАРТЫ

Виды административных регламентов, стандарты, требования к их разработке

3

МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ЦЕНТРЫ

Функции, права, обязанности, финансирование

4

УСЛУГИ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

Сводный реестр и единый портал, совместимость ИС

5

УНИВЕРСАЛЬНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ КАРТА

6

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Переходные положения

Закон устанавливает (основные новеллы)

- 1. Требования к информационному обмену** - запрет требовать у заявителя предоставления документов, справок, согласований и других имеющихся в государственных и муниципальных органах данных, принцип совместимости информационных систем государственных и муниципальных органов и организаций
- 2. Принцип «одного окна»** - обращение заявителя за услугой производится однократно — в МФЦ, с использованием порталов, call-центров
- 3. Возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде**
- 4. Платность:** пошлины — НК РФ, перечень платных услуг — постановление Правительства Российской Федерации
- 5. Требования к разработке и утверждению административных регламентов и стандартов** государственных и муниципальных услуг

Три основных понятия

- государственная услуга, предоставляемая ФОИВ, органом государственного внебюджетного фонда, РОИВ, а также ОМСУ при осуществлении отдельных государственных полномочий - деятельность по реализации функций органа власти, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами полномочий органов, предоставляющих государственные услуги
- муниципальная услуга, предоставляемая ОМСУ, - деятельность по реализации функций ОМСУ, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, и уставами муниципальных образований
- социальная услуга - действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности

Помимо услуг, вытекающих полномочий органов власти, вопросов местного значения и отраслевого законодательства, к этим услугам могут быть отнесены

Услуги предоставляемые в рамках проектов

Услуги предоставляемые за счет средств местного бюджета и на основании местных нормативных правовых актов

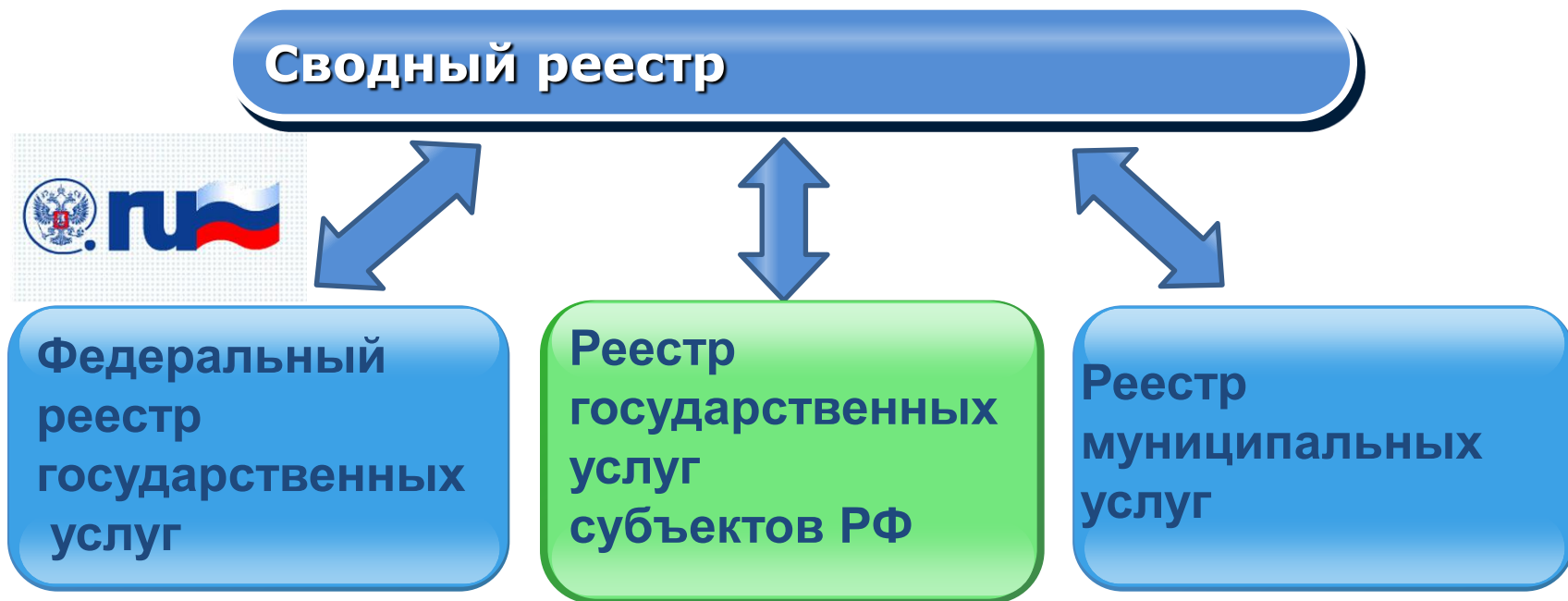
Услуги предоставляемые в рамках краевых и федеральных целевых программ

Услуги, которые ОМСУ имеют право оказывать, но не обязаны

Услуги, которые могут предоставляться только при принятии соответствующего нормативного правового акта

Услуги, зависящие от наличия субъекта или объекта на территории муниципального образования

Реестр государственных (муниципальных) услуг (функций) – осно



РЕЕСТРЫ:

ведутся уполномоченными органами в электронной форме;
содержат систематизированные сведения о государственных и муниципальных услугах (функциях) – являются основным источником информации для государственных и муниципальных органов, организаций, МФЦ, заявителей

Формирование и ведение Сводного реестра осуществляется:

в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ
постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 478

Информация из Реестра размещается на Портале государственных услуг

Качество предоставления государственных, муниципальных и социальных услуг в фокусе внимания Президента и Правительства

- а) уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации (далее - граждане) качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году - не менее 90 процентов;
- б) доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг, к 2015 году - не менее 90 процентов;
- в) доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 году - не менее 70 процентов;
- г) снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, к 2014 году - до 2;
- д) сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году - до 15 минут.

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

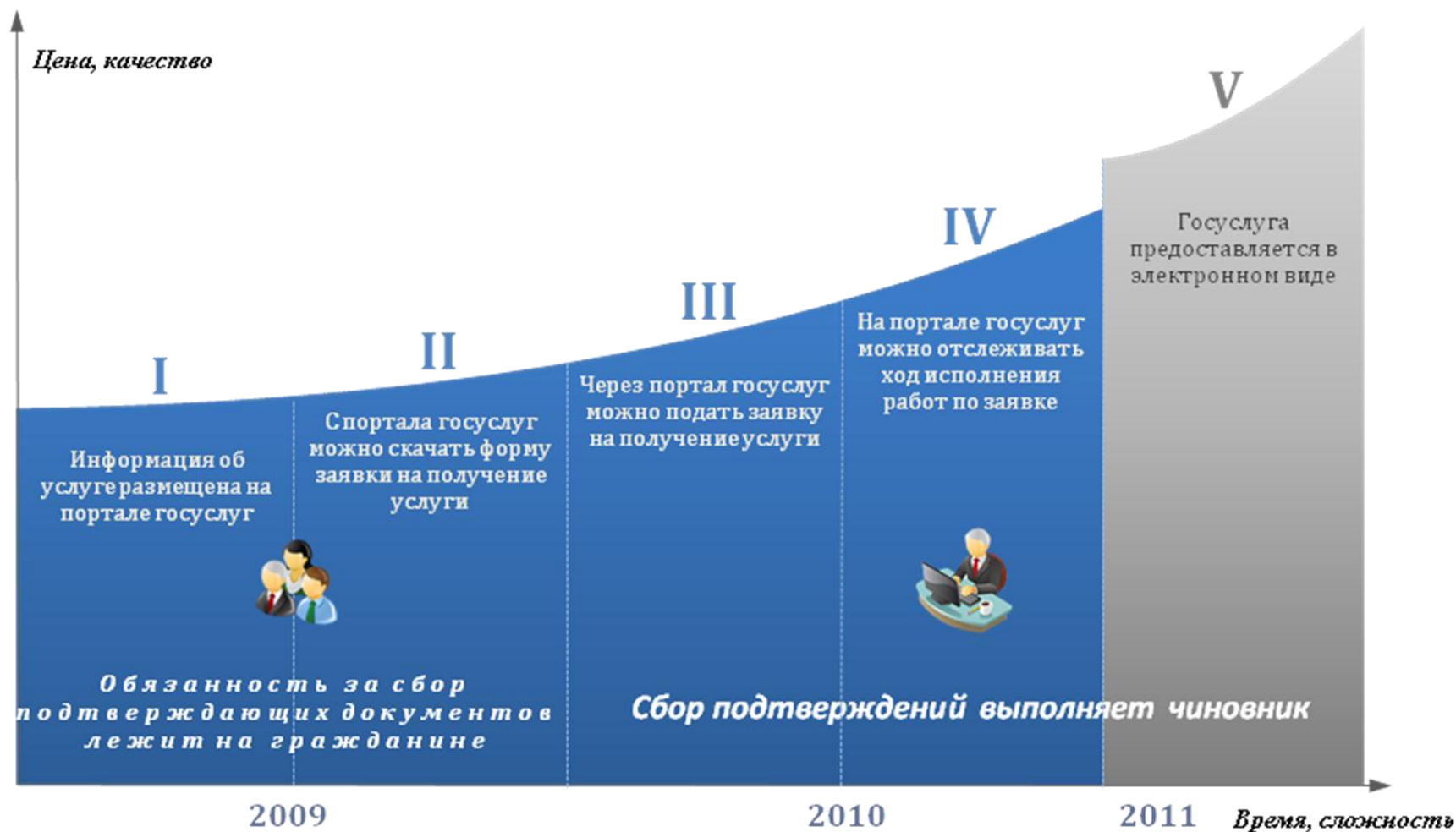
Среди механизмов, предусмотренных Указом Президента:

- расширение участия граждан и организаций в формировании стандартов предоставления государственных услуг и контроле за их исполнением;
- установление критериев и порядка оценки гражданами эффективности деятельности руководителей ОИВ, ОМСУ и пр.;
- применение результатов указанной оценки в качестве основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей;
- введение административного наказания в виде дисквалификации за грубое или неоднократное нарушение государственными и муниципальными служащими стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг;
- И другие: «открытые данные», ОРВ, административное судопроизводство, «одно окно»...

«МИНУС ВЫХОД ИЗ ДОМА»

Электронность: электронные
услуги, порталы, подписи.

План перехода на оказание услуг в электронном виде



Утвержден распоряжением Правительства Российской Федерации
№ 1555-р от 17 октября 2009г.

Что это значит для получателей услуг?

Потенциальные
преимущества

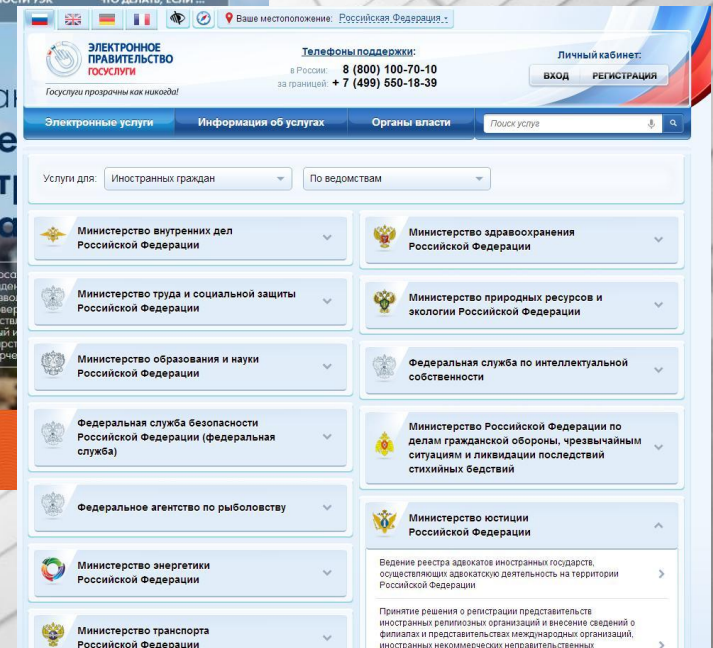
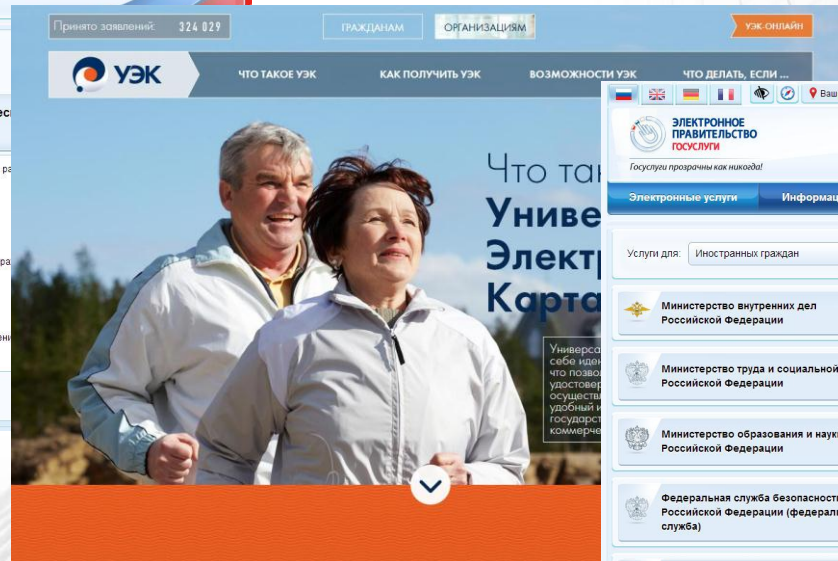
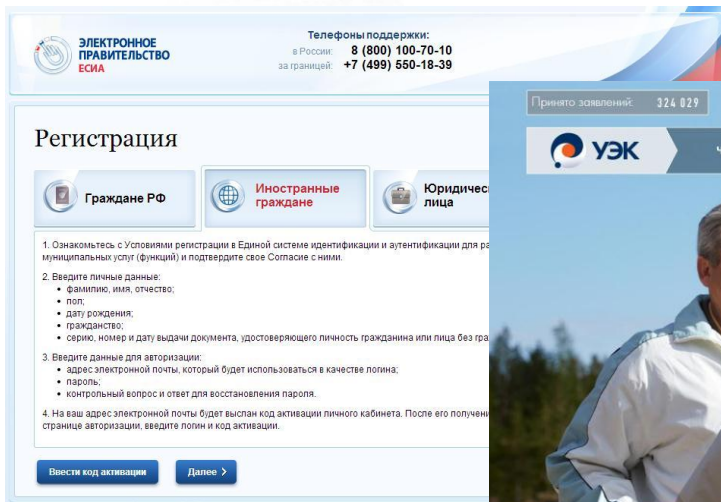
Дистанционность
Меньше контактов с
государством
Быстрота (возможно)
Универсальность
Доступность и
понятность
информации

Барьеры
электронности
Наличие издержек
иного качества

Потенциальная
безальтернативность

Электронизация всего и вся

- gosuslugi.ru – Официальный портал государственных услуг
- gosuslugi.permkrai.ru - Портал государственных и муниципальных услуг Пермского края;
- uescard.ru - Портал Универсальной электронной карты;
- lk2.service.nalog.ru - Личный кабинет налогоплательщика;
- k-vrachu.ru – Единый медицинский портал Пермского края («На прием к врачу»)



Единый портал госуслуг

1

Доступ граждан и иных лиц к информации о правилах предоставления государственных и муниципальных услуг

2

Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде

3

Учет обращений граждан о качестве предоставления услуг в электронном виде

Информация об услуге, которую можно получить на Портале:

- Наименование услуги;
- Наименование органа или учреждения, предоставляющего услугу;
- Категория заявителей, которым предоставляется услуга;
- Необходимые документы, предоставляемые заявителем для получения услуги;
- Сведения о возмездности услуги;
- Результат предоставления услуги;
- Сроки предоставления услуги;
- Основания для отказа предоставления услуги;
- Информация о месте предоставления услуги;
- Сведения о порядке обжалования действия или бездействия должностных лиц;
- Информация о каналах получения дополнительной информации;
- Формы заявления и иных документов

Регистрация



Граждане РФ



**Иностранные
граждане**



**Юридические
лица**

1. Ознакомьтесь с Условиями регистрации в Единой системе идентификации и аутентификации для работы с Единым порталом государственных и муниципальных услуг (функций) и подтвердите свое Согласие с ними.
2. Введите личные данные:
 - фамилию, имя, отчество;
 - пол;
 - дату рождения;
 - гражданство;
 - серию, номер и дату выдачи документа, удостоверяющего личность гражданина или лица без гражданства
3. Введите данные для авторизации:
 - адрес электронной почты, который будет использоваться в качестве логина;
 - пароль;
 - контрольный вопрос и ответ для восстановления пароля.
4. На ваш адрес электронной почты будет выслан код активации личного кабинета. После его получения нажмите кнопку "Ввести код активации" на странице авторизации, введите логин и код активации.

Ввести код активации

Далее >

Электронные услуги


Информация об услугах

Органы власти

Поиск услуг


Услуги для: **Иностранных граждан**


По ведомствам


 **Министерство внутренних дел Российской Федерации**


 **Министерство здравоохранения Российской Федерации**


 **Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации**


 **Министерство природных ресурсов и экологии Российской Федерации**


 **Министерство образования и науки Российской Федерации**


 **Федеральная служба по интеллектуальной собственности**

 **Федеральная служба безопасности Российской Федерации (федеральная служба)**


 **Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий**

 **Федеральное агентство по рыболовству**

 **Министерство юстиции Российской Федерации**

 **Министерство энергетики Российской Федерации**

Ведение реестра адвокатов иностранных государств, осуществляющих адвокатскую деятельность на территории Российской Федерации

 **Министерство транспорта Российской Федерации**

Принятие решения о регистрации представительств иностранных религиозных организаций и внесение сведений о филиалах и представительствах международных организаций, иностранных некоммерческих неправительственных

Личный кабинет налогоплательщика

- Получение актуальной информации об имуществе, о суммах начисленных и уплаченных налоговых платежей, о наличии переплат, о задолженности по налогам перед бюджетом;
- Получение налоговых уведомлений и квитанций на уплату налоговых платежей;
- Произведение оплаты налоговой задолженности и налоговых платежей;
- Получение программного продукта для заполнения декларации по налогу на доходы физических лиц;
- Обращение в налоговые органы без личного визита в налоговую инспекцию.



lk2.service.nalog.ru

Доступ в кабинет осуществляется по логину и паролю, который можно получить в ближайшей ИФНС или с помощью электронной подписи и Универсальной электронной карты

Единый медицинский портал Пермского края «Электронная регистратура»

Портал предназначен для ПЛАНОВОЙ записи пациентов на прием к врачам поликлиник Пермского края. Проект «Электронная регистратура» направлен на повышение доступности медицинской помощи и включает в себя возможность записаться на прием к врачу следующими способами:

- По номеру телефона, указанному на Портале;
- Через электронные формы Портала;
- Через регистратуру поликлиники.

Регистрация на Портале

Регистрация

Учетная запись *
Только английские буквы и цифры не меньше 4 символов. Без пробелов

Пароль: * от 4 до 16 символов

Подтвердите пароль:

Email * Обязателен реальный действующий ящик

Я ознакомился с [правилами](#), и принимаю их.

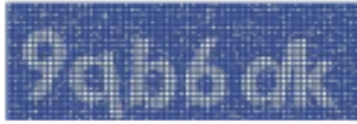
[Проблемы с регистрацией?](#)

Фамилия *
Только русские буквы, знак дефиса, пробел.

Имя *

Отчество

Дата рождения * (дд.мм.гггг)

 Код с картинки

 Другой код



[К врачу](#)

[Расписание](#)

[Лекарства](#)

[Мед. учреждения](#)

Система предназначена для записи пациентов на ПЛАНОВЫЙ прием к врачам поликлиник Пермского края.
При необходимости экстренного обращения к врачу обратитесь непосредственно в поликлинику по месту жительства.
При возникновении неотложных состояний, требующих срочного оказания медицинской помощи, обратитесь в Скорую медицинскую помощь.

Выбор специалиста

быстрый поиск по специальности

Выберите специалиста

Специалист ▾

АЛЛЕРГОЛОГ

АЛЛЕРГОЛОГ-ИММУНОЛОГ

БАКТЕРИОЛОГ

БИХИМИЧЕСКОЙ ДИАГНОСТИКИ

ВЕНЕРОЛОГ

ВОП ДЛЯ ВХ.УБ И СВА

ВРАЧ ИММУНОПРОФИЛАКТИКИ

ВРАЧ ЛАБОРАТОРНОЙ ДИАГНОСТИКИ

ВРАЧ ЛАБОРАТОРНОЙ ДИАГНОСТИКИ

ВРАЧ ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ ДИАГНОСТИКИ

ГАСТРОЭНТЕРОЛОГ

ГЕМАТОЛОГ

ГИНЕКОЛОГ

ДЕРМАТОЛОГ



ЧТО ТАКОЕ УЭК

КАК ПОЛУЧИТЬ УЭК

ВОЗМОЖНОСТИ УЭК

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ...

Что такое Универсальная Электронная Карта

Универсальная электронная карта объединяет в себе идентификационную и платежную функции, что позволяет использовать ее как аналог удостоверения личности в электронной среде и осуществлять платежи. Это безопасный и удобный инструмент, открывающий доступ к государственным, муниципальным и коммерческим услугам в электронном виде.



Универсальная электронная карта

Универсальная электронная карта представляет собой материальный носитель, содержащий зафиксированную на нем в визуальной (графической) и электронной (машиночитываемой) формах информацию о пользователе картой и обеспечивающий доступ к информации о пользователе картой, используемой для удостоверения прав пользователя картой на получение государственных и муниципальных услуг.

Информация на УЭК:

- фамилия, имя и (если имеется) отчество держателя электронной карты;
- фотография заявителя (в случае выдачи универсальной электронной карты по заявлению гражданина в порядке, установленном статьей 25 настоящего Федерального закона);
- номер универсальной электронной карты и срок ее действия;
- контактная информация уполномоченной организации субъекта Российской Федерации;
- страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе обязательного пенсионного страхования Российской Федерации.
- Информация о банковском счете;

Возможности УЭК



сэкономить время (на поездках, ожиданиях в очереди и заполнении документов)



ускорить получение услуг



исключить коррупционную составляющую (отсутствует личный контакт с представителем ведомства, оказывающего услугу)



получать услуги в удобном для вас месте (через развитую сеть каналов обслуживания УЭК)



получать федеральные услуги на всей территории Российской Федерации (вне зависимости от региона выдачи УЭК)

Как получить УЭК

Шаг 1 Подача документов

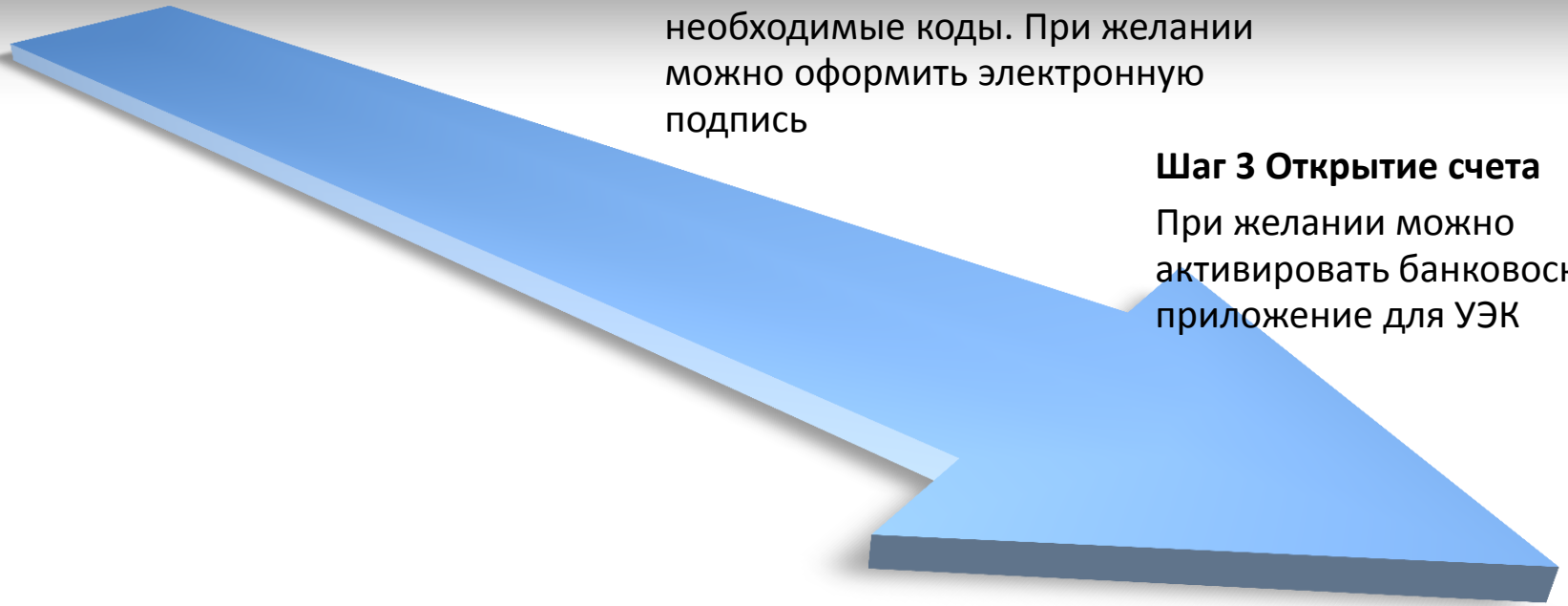
- документ, удостоверяющий личность.
- Рекомендуется иметь при себе:
- полис обязательного медицинского страхования (при наличии);
 - страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (при наличии).

Шаг 2 Получение карты

Карта получается в комплекте с пин-конвертом, в котором указаны необходимые коды. При желании можно оформить электронную подпись

Шаг 3 Открытие счета

При желании можно активировать банковское приложение для УЭК



«МИНУС ВЕДОМСТВО»

Многофункциональные центры
предоставления государственных и
муниципальных услуг (МФЦ)

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ):

российская организация независимо от организационно-правовой формы, отвечающая установленным федеральным законом требованиям, уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу "одного окна"

Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Удобные для граждан «интерфейсы» получения государственных услуг: МФЦ

- МФЦ - предоставление государственных услуг в режиме «одного окна», когда заявитель общается не с чиновником, а сотрудником фронт-офиса, который принимает документы и при необходимости оказывает консультации по получению публичных услуг
- В декабре 2011 года законодательно установлено, что многофункциональный центр является полноправным участником межведомственного взаимодействия, то есть имеет возможность запрашивать по межведомственным каналам имеющиеся в распоряжении ведомств сведения.
- В ближайшей перспективе возможность получение услуг по принципу «одного окна» будет развиваться во всех муниципальных районах и городских округах, а также в сельских поселениях и удаленных населенных пунктах, в том числе через существующую инфраструктуру (отделения почты, банков, библиотеки, иногда - местные администрации), с тем, чтобы эта услуга была в шаговой доступности.

МФЦ – принцип «одного окна»

**Сотрудник МФЦ
не является
государственным или
муниципальным
служащим**

ФОИВ

**ОИВ
субъекта
РФ**

ОМСУ

АИС МФЦ

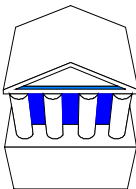
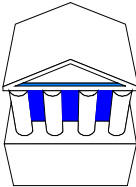
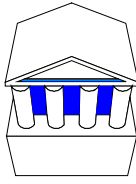
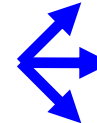
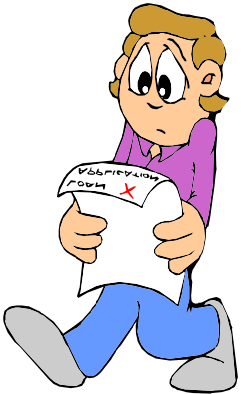
информационный обмен,
документооборот МФЦ

регистрация
поступивших документов

передача документов в
гос.органы и ОМСУ

дистанционное
взаимодействие с
заявителем

посредники



УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ НА БАЗЕ МФЦ

Группы наиболее востребованных услуг:

- **услуги (функции), связанные с регистрацией прав на недвижимое имущество (включая земельные участки)** - Росреестр, Росимущество, Росприроднадзор, ОИВ субъектов Российской Федерации и ОМСУ, другие организации
- **услуги (функции), связанные с социальной поддержкой граждан** - Роструд, Росархив, Рособрнадзор, Пенсионный фонд Российской Федерации, Фонд социального страхования, службы занятости, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и ОМСУ, другие организации
- **услуги (функции), связанные с определением гражданско - правового статуса граждан** - ФМС России, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и ОМСУ, другие организации
- **услуги (функции), связанные с осуществлением предпринимательской деятельности** - ФМС России, Росреестр, ФНС России, Роспотребнадзор, Росохранкультура, Росприроднадзор, Росводресурсы, Роснедра, Россельхознадзор, Ространснадзор, Ростехнадзор , ОИВ субъектов Российской Федерации, ОМСУ, другие организации

Сеть МФЦ в Пермском крае и планы по развитию сети МФЦ в Пермском крае

- На сегодняшний день в Пермском крае действуют 18 филиалов МФЦ в г. Пермь, г. Березники, г. Добрянка, г. Краснокамск, г. Кунгур, г. Кудымкар, г. Лысьва, г. Соликамск, пос. Октябрьский, с. Моховое Кунгурского района, с. Усть-Качка Пермского района, с Барда, г. Красновишерск.
- К 2015 году в Пермском крае будут функционировать 305 МФЦ. Таким образом, уровень доступности получения услуг в режиме «одного окна» составит более 90%. Это значит, что многофункциональные центры и удаленные «окна» будут работать в каждом районе Перми и муниципалитетах Пермского края, - сообщил министр правительственных информационных коммуникаций Евгений Балугев // <http://www.perm.ru/?id=1000064&show=26380>

Адреса МФЦ в г. Пермь

- Филиал «Центральный» КГАУ «Пермский краевой МФЦ ПГМУ», г. Пермь, ул. Ленина, д. 51
- Филиал «Индустриальный» КГАУ «Пермский краевой МФЦ ПГМУ», г. Пермь, ул. Качалова, д. 10
- Филиал «Кировский» КГАУ «Пермский краевой МФЦ ПГМУ», г. Пермь, ул. Автозаводская, д. 44а

Услуги, предоставляемые на базе МФЦ

На базе Пермского многофункционального центра организовано предоставление более 200 государственных (муниципальных) услуг в режиме «одного окна» по ряду направлений, среди которых:

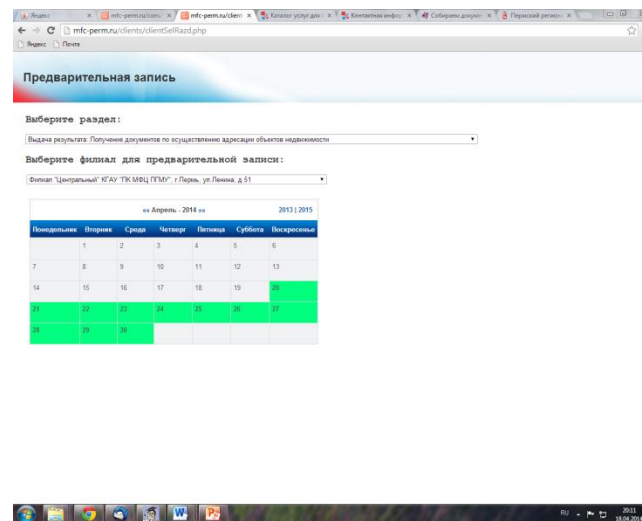
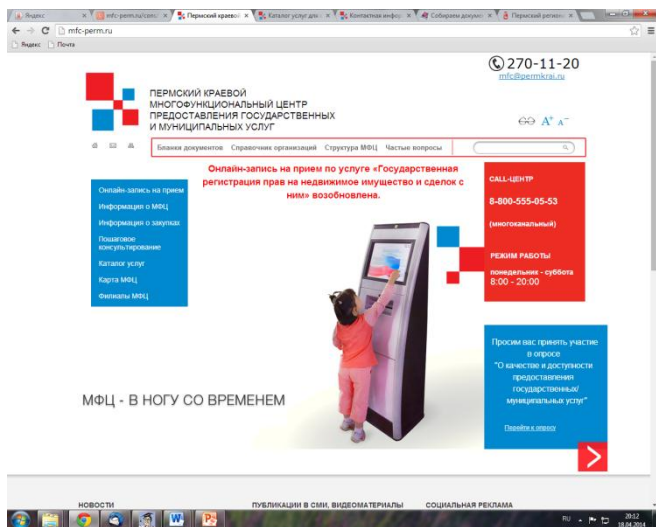
- социальная поддержка населения;
- регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним;
- определение или подтверждение гражданско-правового статуса заявителя;
- регулирование предпринимательской деятельности и др.

Специфика работы МФЦ

- Прием заявителей в филиалах осуществляется посредством «электронной очереди» и предварительной записи.
- В зоне приема заявителей работает администратор, осуществляющий встречу и консультирование заявителей по всем видам государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, а так же помощь в выдаче талонов электронной очереди.
- Информирование о порядке и способах получения услуг достигается также при помощи информационного киоска (инфомат), стендов, памяток и буклетов, а также свободного доступа граждан к информационным и правовым интернет-ресурсам и Порталу государственных услуг.
- При МФЦ организована работа телефонной информационно-справочной службы (контакт-центр), при обращении в которую можно получить необходимую предварительную консультацию.

Как записаться на прием

- По многоканальному телефону: +7 (342) 270-11-20
- Он-лайн запись: <http://mfc-perm.ru/clients/prequeuee.php>



«минус усмотрение» »

Стандартизация услуг.

Проблемы получения услуг

- Недоступность: лежащий больной не может получить паспорт (иной документ); работающий не может посетить орган, оказывающий услугу, поскольку совпадает время работы
- Неучет предпочтений : помещения зонированы не в соответствии с процессом получения услуги потребителем; слабовидящие не могут прочесть текст инструкции.
- Проблемы отсутствия документа, фиксирующего факт обращения: Возникают практически при каждой услуге. Например, право на получение пенсии возникает с момента подачи документов. Если человек обратился, а ему дали недостоверную информацию (а это никак не зафиксировано), то пенсия ему будет назначена со следующего месяца.
- Несистемность правил и процедур: разные правила в разных субъектах

Информационные потребности потребителя

- содержание информации - оказание органом исполнительной власти услуг, понятных для потребителя (терминология, связь с базовой потребностью адаптирована для потребителя) и простых с функциональной точки зрения (минимизация заполняемых документов и процедур);
- конфиденциальность – защита личной информации от гражданина, или гипотетически (в отношении отдельных услуг) обеспечение предоставления услуги «без свидетелей»;
- надежность и безопасность – данная характеристика включена в группу гипотетических информационных потребностей клиента, т.к. защищенность и безопасность воспринимаются ими как результат опыта совместной работы с этим или аналогичным представителем государства, по отзывам других потребителей и в зависимости от имиджа (репутации) данного учреждения, услуги или непосредственного производителя в обществе и на рынке.

Эмоциональные потребности

- потребитель заинтересован в том, чтобы его обслужили точно и аккуратно (отсутствие ошибок).
- критерий удовлетворенности показывает, насколько уровень сервиса (обслуживания) позволил или помог решить проблему потребителя.
- обратная связь отражает оценку потребителем организации органом исполнительной власти работы по выявлению потребностей и пожеланий потребителя, а также по вопросам разрешения конфликтов и предъявления жалоб.

Функциональные потребности клиентов удовлетворяются путем оказания услуги

- в определенном месте: расположение учреждения и помещение, в котором непосредственно происходит оказание услуги, должны быть удобными для клиента, в т.ч. имеющего специальные потребности;
- путем использования (применения) определенной материально-технической и организационной структуры - способа оказания, к чему потребителем могут быть отнесены возможности или отсутствие «одного окна», способ деятельности и организации деятельности персонала, а также возможность электронных или заочных процедур;
- за определенное время. При этом временной критерий состоит не только из времени оказания услуги, но и времени работы учреждения (которое также должно быть удобным клиенту, в т.ч. со специальными потребностями или, например, работающему).

Особые категории в структуре получателей государственных услуг

- Малоимущие граждане – на формирование предпочтений малоимущих граждан зачастую влияет не само содержание услуги, а дополнительные издержки, связанные с ее оказанием.
- Одиноким гражданам – пенсионеры, инвалиды, жители отдаленных мест. Для этой группы граждан необходимо предусматривать специфические способы уведомления о государственных услугах.
- Неграмотные (малограмотные), а также лица, не владеющие русским языком – ограниченные возможности в получении информации и получении доступа к сервису (проблема заполнения документов).
- Люди с дефицитом времени – все, кто имеет мало возможностей выделить время на получение сервиса. Необходимо предусматривать как возможность виртуального доступа к услуге, так и установление специального времени работы сервиса, обеспечивающего доступ.
- Лица, проживающие в отдаленных местностях – проблему для таких потребителей представляет как расходы на транспорт и коммуникации, так и сама возможность оказаться в нужное время в нужном месте.
- Лица со специальными потребностями (ограниченные в возможностях) – к данной категории относятся все инвалиды. Стандарт должен предусматривать устранение физических препятствий доступа к услуге (например, пандусы для колясочников)
- Лица, не имеющие доступа к специальной материально-технической базе – значительная часть населения вне крупных городов не имеет доступа к интернет связи, телефону, копировальной машине и т.п.
- Лица, представляющие опасность для окружающих – люди, зараженные инфекционными заболеваниями, а также больные хотя и неинфекционными, но смертельно опасными болезнями. Под разными предлогами, иногда надуманными, данная категория лишается обслуживания.
- Лица, ограниченные в свободе – заключенные, содержащиеся под стражей, больные в диспансерах не могут пользоваться услугами сервисов, которых они по законодательству не лишены. Основным барьером для этих лиц, является необходимость личного присутствия.

«Минус усмотрение». Административные регламенты государственных и муниципальных услуг – стандартизация предоставления.

Потребности получателей гос/мун услуг

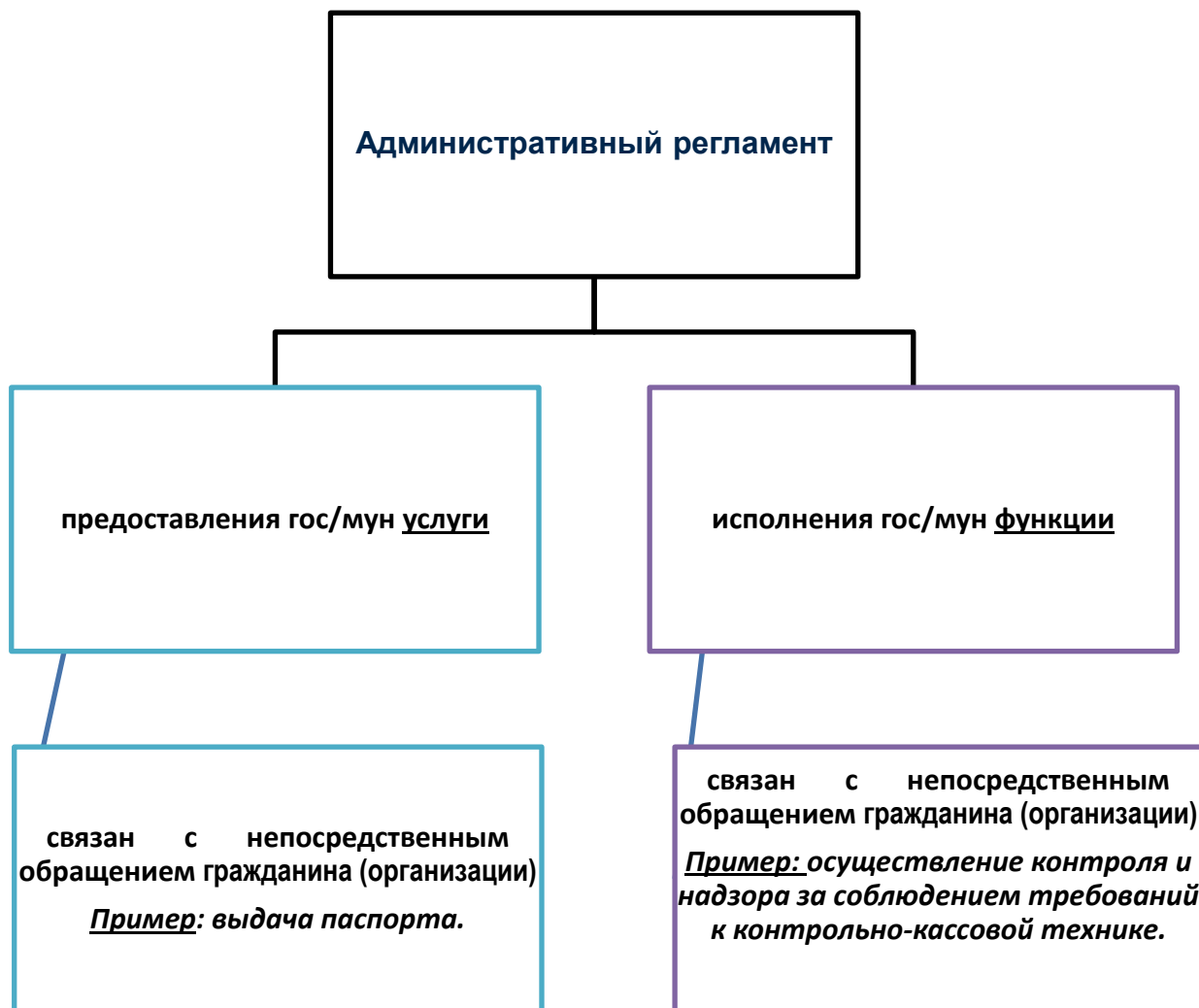


«Минус усмотрение». Административные регламенты государственных и муниципальных услуг – стандартизация предоставления.

Задачи стандартизации в целях повышения удовлетворенности получателей государственных услуг

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

«Минус усмотрение». Административные регламенты государственных и муниципальных услуг – стандартизация предоставления.



«Минус усмотрение». Административные регламенты государственных и муниципальных услуг – стандартизация предоставления.

ЧЕМ РЕГЛАМЕНТИРУЮТСЯ:

- **Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ** «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
- **Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 N 373**(ред. от 23.01.2014) "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг« (вместе с "Правилами разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций", "Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг", "Правилами проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг")
- **Постановление Правительства Пермского края от 08.05.2013 N 417-п**"О разработке административных регламентов предоставления государственных услуг и административных регламентов исполнения государственных функций, а также об экспертизе проектов административных регламентов предоставления государственных услуг»
- **Постановление Администрации (Главы) муниципального образования** от 00.00.0000 № 000 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (исполнения муниципальных функций), проведения экспертизы проектов административных регламентов»

«Минус усмотрение». Административные регламенты государственных и муниципальных услуг – стандартизация предоставления.

Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги

Кому и зачем нужен:

- Описывает механизмы реализации законных прав и стандарты предоставления услуг.
- Делает понятными правила взаимодействия с органами власти (объясняет, куда и каким образом гражданин может обратиться, что и каким образом может получить).
- Не даёт чиновникам поступать по собственному усмотрению.
- Дает возможность получателю услуг требовать соблюдения норм административного регламента и жаловаться на неисполнение этих требований в вышестоящие органы власти или в суд.

Где найти Административный регламент

1- Набираем в поисковике «административный регламент», находим ссылку на текст регламента в Российской газете или находим ссылку на текст регламента в «Консультант+» и заказываем текст документа на электронную почту (если такая опция возможна)

2- Заходим на официальный сайт ведомства, которое предоставляет услугу

3- Заходим на портал государственных и муниципальных услуг Пермского края <http://gosuslugi.permkrai.ru/> или на портал «Электронное правительство. Гос услуги» <http://www.gosuslugi.ru/>, ищем необходимую услугу и в разделе нормативно правовые акты находим регламент.

4- Идет в ближайшую библиотеку или в библиотеку им. Горького (г.Пермь, ул. Ленина,70) и в Центре правовой информации в правовой системой Консультант + находим Административный регламент.

Что можно найти в административном регламенте

Структура административного регламента должна содержать 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.

Структура административного регламента должна содержать разделы, устанавливающие:

Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;

- 1) наименование государственной или муниципальной услуги;
- 2) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- 3) результат предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 4) срок предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 5) правовые основания для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 6) исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия;
- 7) исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 8) исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- 9) размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 10) максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги и при получении результата предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 11) срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- 12) требования к помещениям, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной или муниципальной услуги;
- 13) показатели доступности и качества государственных и муниципальных услуг;
- 14) иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

«минус справка»

Система межведомственного и/или
межуровневого взаимодействия.

Основное новшество 210-ФЗ

С 1 июля 2012 года вступает в силу запрет требовать от заявителя представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги и муниципальные услуги, за исключением документов, перечисленных в ч.6 ст. 7 210-ФЗ

Данное требование вступило в силу с 1 октября 2011 года для федеральных органов власти, и с 1 июля для региональных и муниципальных

Есть одно важное исключение – запрет требовать документы, подтверждающие оплату пошлины вступает только с 1 января 2013 года

Документы, согласования, экспертизы и заключения

Документы, согласования, экспертизы, которые **заявитель обязан сам принести**, пройти.

Это закрытый перечень, который установлен в 210-ФЗ.

Данный перечень услуг зафиксирован в ч. ст. 7 210-ФЗ

Документы, которые находятся в распоряжении органов власти и должны быть запрошены в рамках системы межведомственного взаимодействия

Эти документы с 1 июля 2012 (за исключением документа об оплате пошлины) **орган власти не в праве требовать от заявителя**.

Но! заявитель их может принести, т.е. он имеет право их принести

Орган власти сам запрашивает эти документы и согласования по соответствующим каналам (вплоть до курьеров)

Перечень необходимых и обязательных услуг. Это документы, которые, как правило, отсутствуют в органе власти и их нужно создать. Это услуги, как правило, всяких лабораторий, межевых кантор, учреждений здравоохранения и т.д. То есть учреждений и организаций. Это, как правило, платные услуги

Перечень необходимых и обязательных услуг формируется на региональном и муниципальном уровне. Это закрытый перечень.

Эти документы, заключения, согласования **заявитель должен принести сам**

Итак, органы власти в праве требовать

- Документы, перечисленные в ч. 6 ст. 7 210-ФЗ
- Документы, заключения, согласования, перечисленные в перечне необходимых и обязательных услуг (федеральном (Постановление Правительства 352 от 06.05.2011), региональном и муниципальных). Соответственно для федеральных услуг надо смотреть федеральный перечень необходимых и обязательных услуг, для региональных услуг – региональный перечень, муниципальных услуг – муниципальный перечень

Все остальные документы орган власти сам должен запросить в рамках межведомственного взаимодействия

Документы, перечисленные в ч. 6 ст. 7 210-ФЗ

- 1) документы, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации, в том числе военнослужащих, а также документы, удостоверяющие личность иностранного гражданина, лица без гражданства, включая вид на жительство и удостоверение беженца;
- 2) документы воинского учета;
- 3) свидетельства о государственной регистрации актов гражданского состояния;
- 4) документы, подтверждающие регистрацию по месту жительства или по месту пребывания;
- 5) документы, подтверждающие предоставление лицу специального права на управление транспортным средством соответствующего вида;
- 6) документы, подтверждающие прохождение государственного технического осмотра (освидетельствования) транспортного средства соответствующего вида;
- 7) документы на транспортное средство и его составные части, в том числе регистрационные документы;
- 8) документы о трудовой деятельности, трудовом стаже и заработке гражданина, а также документы, оформленные по результатам расследования несчастного случая на производстве либо профессионального заболевания;
- 9) документы о соответствующих образовании и (или) профессиональной квалификации, об ученых степенях и ученых званиях и документы, связанные с прохождением обучения, выдаваемые организациями, осуществляющими образовательную деятельность;
- 10) справки, заключения и иные документы, выдаваемые организациями, входящими в государственную, муниципальную или частную систему здравоохранения;
- 11) документы Архивного фонда Российской Федерации и другие архивные документы в соответствии с законодательством об архивном деле в Российской Федерации, переданные на постоянное хранение в государственные или муниципальные архивы;
- 12) решения, приговоры, определения и постановления судов общей юрисдикции и арбитражных судов;
- 13) учредительные документы юридического лица;
- 14) решения, заключения и разрешения, выдаваемые органами опеки и попечительства в соответствии с законодательством Российской Федерации об опеке и попечительстве;
- 15) правоустанавливающие документы на объекты недвижимости, права на которые не зарегистрированы в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним;
- 16) документы, выдаваемые федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы;
- 17) удостоверения и документы, подтверждающие право гражданина на получение социальной поддержки;
- 18) документы о государственных и ведомственных наградах, государственных премиях и знаках отличия;
- 19) первичные статистические данные, содержащиеся в формах федерального статистического наблюдения, предоставленных юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями.

Что чаще запрашивается в рамках межведомственного взаимодействия

Документы о праве собственности

Правоустанавливающие документы на объекты недвижимости

Сведения из ЕГРЮЛ и ЕГРИП

ИНН и СНИЛС (номер пенсионного страхового свидетельства
Пенсионного фонда РФ)

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

Сведения о регистрации по месту проживания

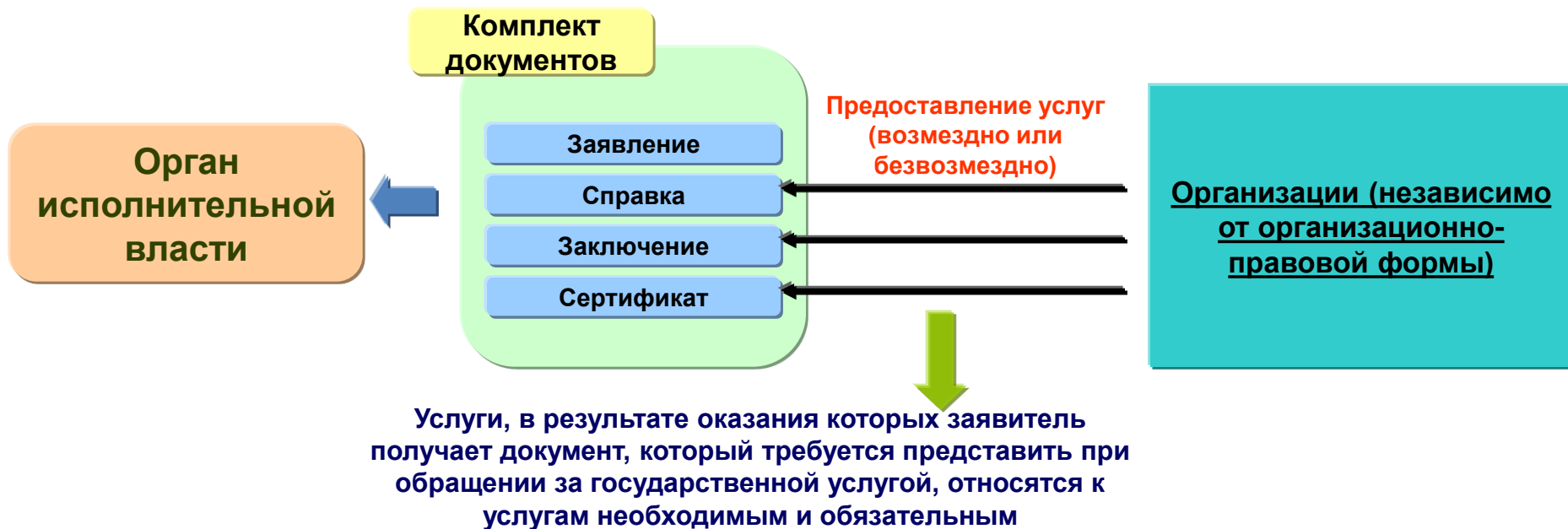
и др. документы

Что чаще всего входит в перечень необходимых и обязательных услуг

- Межевание земельного участка
 - Заключение и справки медицинских учреждений
 - Согласования с коммерческими организациями
 - Согласования с частными правообладателями земельных участков
 - Технические паспорта на здания, сооружения и иные объекты недвижимости из БТИ
 - Санитарно-эпидемиологические заключения
 - Заключение различных лабораторий
 - Нотариальные действия
 - Справки с места работы или учебы
- и т.п. документы

Услуги необходимые и обязательные для предоставления государственных услуг

Процесс получения государственной услуги



Требования 210-ФЗ:

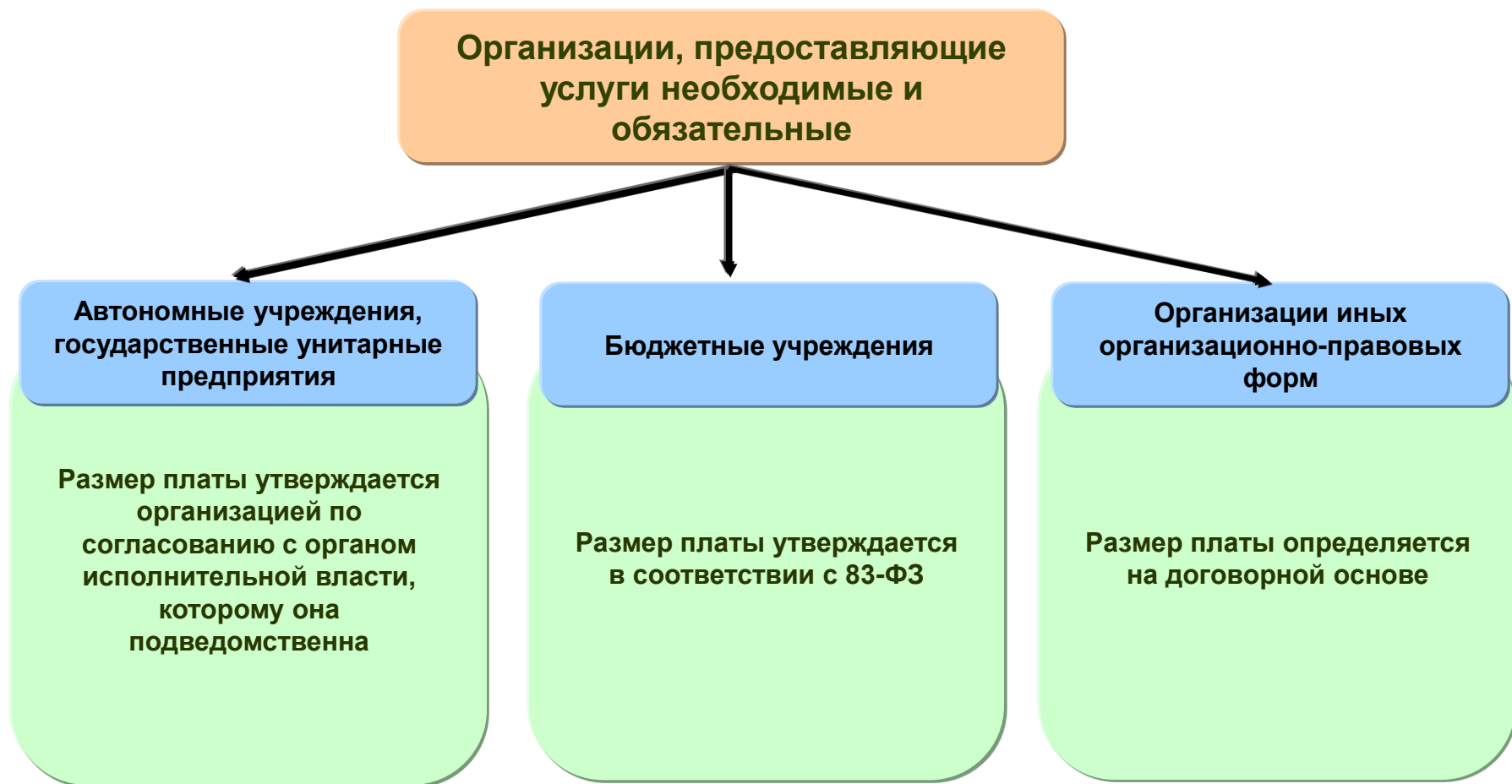
1. Перечень необходимых и обязательных услуг утверждается:
 - актом Правительства Российской Федерации (постановление № 984);
 - актом субъекта Российской Федерации;
 - актом органа местного самоуправления.
2. Запрещается требовать от заявителя обращения за оказанием услуг, не включенных в утвержденный перечень.



Порядок определения размера платы

Мероприятие	Кем реализуется
Утверждение порядка определения платы	Высший орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации
Разработка методики расчета платы	Орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации
Размещение методики в Интернете	Высший орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации
Оценка регулирующего воздействия методики	Ответственный орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации
Утверждение методики расчета платы	Орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации
Утверждение размеров платы	Организация по согласованию с органом исполнительной власти

Особенности применения порядка определения размера платы



Итак, на что нужно обращать внимание в административном регламенте в части перечня документов

1. Необходимо внимательно проанализировать перечень документов указанный в административном регламенте. Там должны быть указаны все документы, которые несет заявитель, которые запрашивает сам орган, необходимые и обязательные услуги. Необходимо установить правильность состава каждого из списка документов
2. Необходимо проанализировать описание процедуры межведомственного взаимодействия, если оно есть:
 - какие документы и в каких органах запрашивает орган;
 - кто направляет межведомственный запрос и в какие сроки;
 - как направляется межведомственный запрос;
 - каналы направления запроса;
 - как удостоверяется лицо, направившее запрос;
 - как фиксируется результат ответа на запрос.

Более подробная информация на сайте Центра ГРАНИ:
<http://grany-center.org/content/sobiraem-dokumenty-v-organy-vlasti>

Собираем документы в органы власти

Просмотр

Правка

 Версия для печати



С 1 июля 2012 г. государственные и муниципальные услуги предоставляются в соответствии с нормами Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об оказании предоставления государственных и муниципальных услуг». Теперь при оказании услуги с заявителя не имеют права запрашивать документы, которые находятся в государственных(муниципальных) органах власти.

Если запрашиваемых документов нет ни у гражданина, ни у органа власти, значит, такие документы нужно получать специально. Перечни услуг, в результате которых можно получить необходимые документы, являются фиксированными (их всегда можно потребовать в органе власти) и должны быть утверждены:

- постановлением Правительства Российской Федерации (№ 352 от 06.05.2011)
- нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации (в Пермском крае - Постановление Правительства ПК от 10.01.2012 N 10-п)
- ноомативным правовым актом представительного органа местного самоуправления (в каждом муниципалитете

«минус непродуктивный конфликт»

новые механизмы жалоб и
предложений

Заявитель может обратиться с жалобой на получение гос/мун услуг в следующих случаях:

- 1) *нарушение срока регистрации запроса* заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- 2) *нарушение срока предоставления* государственной или муниципальной услуги;
- 3) *требование у заявителя документов, не предусмотренных* нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 4) *отказ в приеме документов*, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) *отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги*, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 6) *затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы*, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 7) *отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок* в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Прием заявлений на государственную регистрацию заключения брака



- Жалоба рассматривается в течении **в течение пятнадцати рабочих дней** со дня ее регистрации
- В случае обжалования отказа в приеме документов в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - **в течение пяти рабочих дней** со дня ее регистрации

ЕДИНОЕ ОКНО ЖАЛОБ ЕСЛИ ТРЕБУЮТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ СПРАВОК – Портал государственный и муниципальных услуг <http://gosuslugi.permkrai.ru/>

услуги МФЦ — Яндекс... Пермский крайовой мног... Портал государственный... x

gosuslugi.permkrai.ru/passport-info?id1=5900000010000061140

Приложения Почта Карты Маркет Новости Словари Видео Музыка Диск Яндекс Портал государств... Портал государств... Портал государств...

Выплата пособия при рождении ребенка

Нормативно-правовые акты

Вопросы и ответы

Получатели услуги

Физические лица

В качестве заявителей выступает один из родителей при условии, что оба родителя либо лицо, их заменяющее, не работают (не служат) либо обучаются по очной форме обучения в образовательных учреждениях начального профессионального, среднего профессионального и высшего профессионального образования и учреждениях послевузовского профессионального образования, единовременное пособие при рождении ребенка, а также являющиеся гражданами Российской Федерации, зарегистрированные в соответствии с законодательством Российской Федерации и проживающие на территории Пермского края; постоянно проживающие на территории Пермского края иностранные граждане и лица без гражданства, а также беженцы.

За услугой можно обратиться:

- Почтой
- Лично
- Через законного представителя
- На WEB сайте
- По e-mail
- По телефону

Необходимые документы

1. Документ, подтверждающий совместное проживание на территории Российской Федерации ребенка с одним из родителей, выданный организацией, уполномоченной на его выдачу
2. Справка с места работы о том, что пособие не назначалось
3. Копия документа, удостоверяющего личность, с отметкой о выдаче вида на жительство или копия удостоверения беженца
4. Выписки из трудовой книжки, военного билета или другого документа о последнем месте работы (службы, учебы), заверенные в установленном порядке
5. Выписка из решения об установлении над ребенком опеки (копия вступившего в законную силу решения суда об усыновлении, копия договора о передаче ребенка (детей) на воспитание в приемную семью)
6. Свидетельство о расторжении брака
7. Копия разрешения на временное проживание по состоянию на 31 декабря 2006 года
8. Заявление о назначении пособия

[Бланк](#)

9. Справка о рождении ребенка, выданная органами ЗАГС

Стоимость услуги

Бесплатно

Срок оказания услуги

Услуга предоставляется

- Ведомством

Нашли ошибку?
Выделите текст, нажмите **Ctrl+Enter** и отправьте отчет о найденной ошибке!

[Задать вопрос](#)

Столкнулись с требованием предоставления дополнительных справок и документов?

Заполните, пожалуйста, [форму обращения](#) и мы обязательноотреагируем на него!

Мне нравится +1

Нравится 0

RU 14:11 18.04.2014

ЕДИНОЕ ОКНО ЖАЛОБ ЕСЛИ ТРЕБУЮТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ СПРАВОК – Портал государственный и муниципальных услуг <http://gosuslugi.permkrai.ru/>

gosuslugi.permkrai.ru/form210

Территория: [Пермский край](#) | [Личный кабинет](#)

ПЕРМСКИЙ КРАЙ
Портал государственных и муниципальных услуг

Главная | **Обращения граждан** | Форма обращения

Форма обращения

Информация
Форма обращения
Карта обращений

Тип обращения *
Жалоба

Местонахождение органа власти *
Пермский край

Орган власти *
Не выбрано

Адрес органа власти *

Дата визита в орган власти *

Перечень дополнительно затребованных документов *

Ваша фамилия *

Ваше имя *

Ваше отчество

Адрес электронной почты *

Телефон

Обращение *

14:16
18.04.2014

The screenshot shows the website kontrolslug.permkrai.ru in a browser window. The page has a blue header with the site's logo and title: "Оценка качества муниципальных услуг в Пермском крае". There is a search bar with the placeholder text "Введите название поставщика или услуги" and a "Найти" button. Below the header, there are navigation links: "О ПОРТАЛЕ", "ОЦЕНКА УСЛУГ", "РЕЙТИНГИ", "ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ", "Войти в личный кабинет", and "Зарегистрироваться".

The main content area features three steps in a process flow:

- Найдите** (Find): Найдите поставщика, которого хотите оценить (Find a provider you want to evaluate).
- Оцените** (Evaluate): Оцените качество предоставления муниципальных услуг (Evaluate the quality of municipal services).
- Будьте в курсе** (Stay informed): Следите за тем, как будет меняться качество услуг (Follow how the quality of services will change).

Below this, there is a grid of service categories for "ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ" and "ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ":

УСЛУГИ ДЛЯ: ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ			ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ		
Образование	Здравоохранение	Благоустройство, ЖКХ	Труд, занятость	Правопорядок и безопасность	Культура, искусство
Спорт, туризм	Производство и торговля	Транспорт, связь	Градостроительство	Социальная сфера	Дорожная деятельность
Урегулирование земельных и имущественных отношений		Архив			

On the right side, there is a text box with a quote: "На площадке старшей группы очень мало лазолок-прыголок. Детям нечем заняться на улице во время прогулки. Нет ни каруселей, ни..." attributed to Елена Захарова, г. Пермь. Below it is a map of the Perm Krai region with five numbered location markers (1-5).

At the bottom, there is a section titled "Количество поставщиков (по направлениям)" (Number of providers (by direction)).

Виды правонарушений со стороны государственных служащих и размеры административного штрафа

Статья КоАП	Вид правонарушения	Размер штрафа
5.39	Отказ в предоставлении информации	от 1000 до 3000 рублей
5.59	<p>Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, в т. ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ отказ в приёме обращения, жалобы; ▶ нарушение срока регистрации обращения (по истечении трёх дней обращению должен быть присвоен входящий номер и дата его регистрации); ▶ нарушение срока рассмотрения обращения (30 дней, в исключительных случаях 60 дней); ▶ отказ в приёме дополнительных документов; ▶ отказ истребовать документы по просьбе обратившегося; ▶ непредоставление возможности ознакомиться с материалами и документами, касающимися обращения; ▶ непредоставление письменного ответа по существу поставленных вопросов; ▶ непредоставление уведомления о перенаправлении обращения; ▶ преследование гражданина в связи с его обращением; ▶ разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия; 	от 5000 до 10000 рублей
5.59	<ul style="list-style-type: none"> ▶ перенаправление жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется; ▶ отсутствие информации о месте и времени личного приёма; ▶ неведение карточки личного приёма. 	от 5000 до 10000 рублей

Виды правонарушений со стороны государственных и муниципальных служащих и размеры административного штрафа

Статья КоАП	Вид правонарушения	Размер штрафа
5.63	<p>Нарушение законодательства об организации предоставления государственных и муниципальных услуг, в т. ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ нарушение порядка предоставления услуги, повлекшее непредоставление государственной или муниципальной услуги (заявитель не получил значимого результата из-за Действий (бездействия) чиновника); ▶ требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами; ▶ отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами; ▶ немотивированный отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги; ▶ затребование с заявителя при предостав лении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами; ▶ нарушение сроков рассмотрения жалобы на нарушения порядка предоставления услуги. 	<p>от 3000 до 30000 рублей</p>
13.11	<p>Нарушение порядка обработки персональных данных, в т. ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ разглашение, утечка персональных данных; ▶ создание баз персональных данных выходящих за рамки полномочий органа власти; ▶ отказ в предоставлении информации, которая собрана в органе власти, гражданину о нём самом бесплатно и по первому требованию; другие нарушения требований Закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». 	<p>от 500 до 1000 рублей</p>

Виды правонарушений со стороны государственных служащих и размеры административного штрафа

Статья КоАП	Вид правонарушения	Размер штрафа
13.27	<p>Нарушений требований к организации доступа к информации о деятельности государственных органов и органов Местного самоуправления и её размещению в сети «Интернет» — прежде всего неразмещение на соответствующих сайтах информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, в т. ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ информации о деятельности; ▶ контактной информации; ▶ сведений о полномочиях ; ▶ сведений о руководителях подразделений; ▶ административных регламентов и других правовых актов; ▶ бланков заявлений; ▶ информации о порядке и времени приёма; а также другой информации обязательной для размещения в соответствии с Законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении Доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного Самоуправления » 	<p>от 3000 до 5000 рублей</p>
13.28	<p>Нарушение порядка предоставления информации о деятельности государственных органов и органов Местного самоуправления, в т. ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ незаконное взимание платы за предоставление информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; ▶ нарушение порядка взимания платы за предоставление информации, если такая плата установлена законом. 	<p>от 3000 до 5000 рублей</p>
13.14	<p>Разглашение информации с ограниченным доступом, в т. ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ разглашение любой информации о частной жизни гражданина, которая была получена чиновником в связи с исполнением служебных обязанностей. 	<p>от 4000 до 5000 рублей</p>

С какими проблемами сталкиваются мигранты в получении государственных и муниципальных услуг и как им могут помочь новые правила и процедуры освоения услуг ?



Возможные проблемы

Защита прав получателей
государственных, муниципальных
и социальных услуг

- Цифровое неравенство: проблема доступа в интернет отдельных населенных пунктов (низкая скорость доступа в интернет, отсутствие доступа, высокая стоимость доступа)
- Компьютерная «неграмотность» отдельных слоев населения

Пример: при обращении в ФМС за выдачей (заменой) загранпаспорта необходимо записываться через сайт gosuslugi.ru (иные варианты обращения за услугой исключены)

- Порталы государственных и муниципальных услуг не всегда имеют специальную версию для слабовидящих
- Электронная подача заявки на портале госуслуг не предоставляет выбора времени обращения в орган

Пример: при обращении в ФМС за выдачей (заменой) загранпаспорта необходимо записываться через сайт gosuslugi.ru (иные варианты обращения за услугой исключены), при этом время для подачи документов назначается чиновниками, что дискриминирует работающих граждан

- Широкие возможности для усмотрений чиновников при администрировании электронной очереди

Пример: при постановку в электронную очередь на получение места в детском саду нужно каждый год подтверждать данную потребность, как правило, чиновники звонят родителям и если не дозваниваются, автоматически снимают с очереди

- Несоблюдение требований 8-ФЗ в части наполнения сайтов органов государственной власти и местного самоуправления
- Непредоставление информации по запросу, неполнота или недостоверность
- Недостоверность информации размещаемой на сайтах
- Появление УЭК и скопление информации на серверах при получении государственных и муниципальных услуг неизбежно приведет к утечке этой информации и продаже ее на рынке и незаконному использованию этой информации
- Стремление органов власти сделать порталы лишь еще одним каналом информирования либо только окном для записи на подачу документов, максимум подачи заявления
- Для получения ряда услуг требуется электронная подпись, покупка лицензии на специальное программное обеспечение и т.д. При этом для разных услуг нужны разные подписи. Стоимость этих услуг может быть очень высокой для отдельных целевых групп. Как правило, на рынке этих услуг не развита конкуренция
- Не все органы власти и организации принимают электронные документы (например электронные выписки из ЕГРЮЛ, электронные кадастровые паспорта и т.д.)
- При осуществлении межведомственного запроса в базе данных может не оказаться сведений – возможны злоупотребления со стороны чиновников

Пример: при регистрации юридического лица у исследователя был проверен паспорт, который в базе данных налоговой службы числился за другим человеком

Нормативно-правовая база и основания для защиты прав граждан и неопределенного круга лиц

Базовые законодательные и нормативные акты:

- Ст. 24, 53 Конституции РФ
- Ст. 5.59, 5.63, 13.11, 13.27 – 13.28 КоАП
- Ст. 140 УК РФ
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»
- Постановление Правительства РФ от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»

А также не стоит забывать:

- Законодательство о «закупках» (94-ФЗ и ряд других законов, ст. 7.29 – 7.32, 14.9 КоАП , ст. 178 УК РФ о нарушении законодательства о «закупках» и ограничении конкуренции), законодательство о выборах (67-ФЗ и ряд других законов, ст. 5.1 – 5.25, 5.45 – 5.52, 5.58 КоАП, ст. 141 – 142 УК РФ о нарушении выборного законодательства)

Возможности КоАП

- Ст. 5.59 КоАП: нарушение порядка рассмотрения обращений граждан влечет наложение административного штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей
- Ст. 5.63 КоАП: нарушение законодательства об организации предоставления государственных и муниципальных услуг влечет наложение штрафа от трех тысяч до тридцати тысяч рублей
- Ст. 13.11 КоАП: нарушение порядка обработки персональных данных – штрафы должностным лицам от пятисот до тысячи рублей, юридическим лицам от пяти тысяч до десяти тысяч рублей
- Ст. 13.27 КоАП: нарушение требований к организации доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления и ее размещению в сети «Интернет» влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей
- Ст. 13.28 КоАП: нарушение порядка предоставления информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей