

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

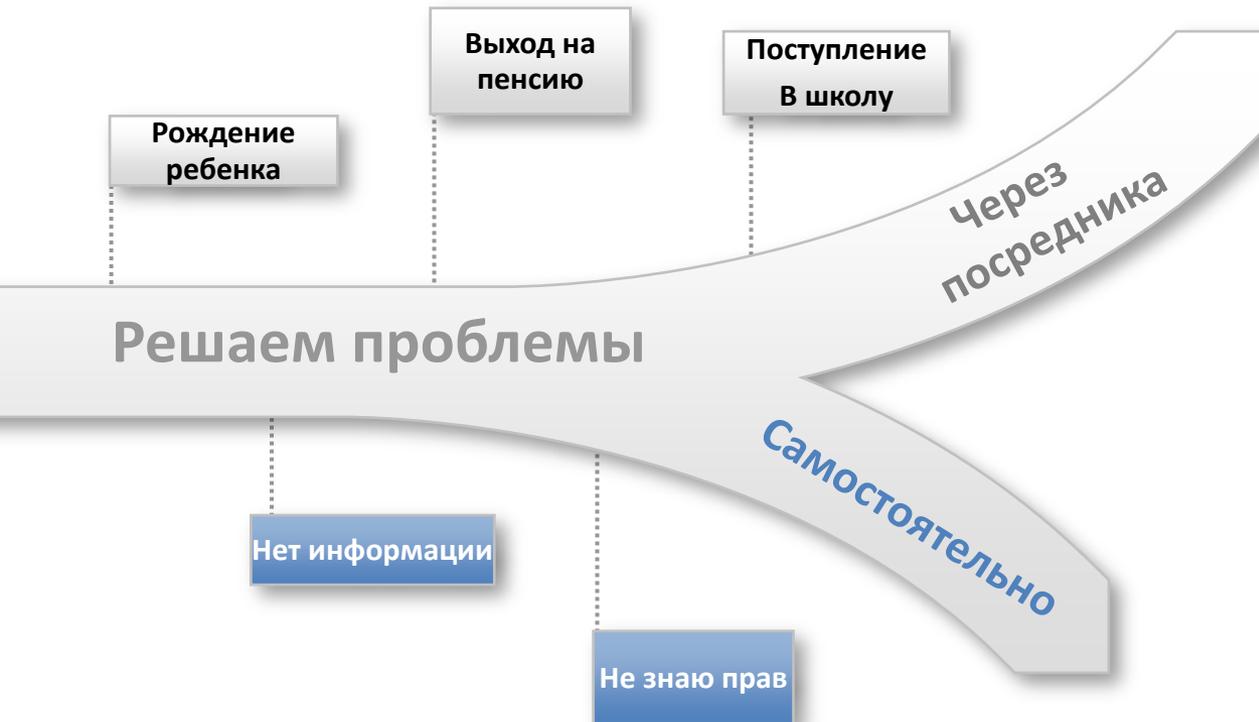
II Школа старших советников-консультантов в рамках проекта  
«Современное государство – грамотный мигрант»  
© Центр ГРАНИ, 21 мая 2014 г.

**Модуль 2. Что делать в случаях постоянных нарушений прав мигрантов в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.**

Специфика обращения в органы власти по  
вопросам получения государственных и  
муниципальных услуг.

# Решаем проблемы

В разных жизненных ситуациях



**Как получить  
информацию об  
услугах и правах**

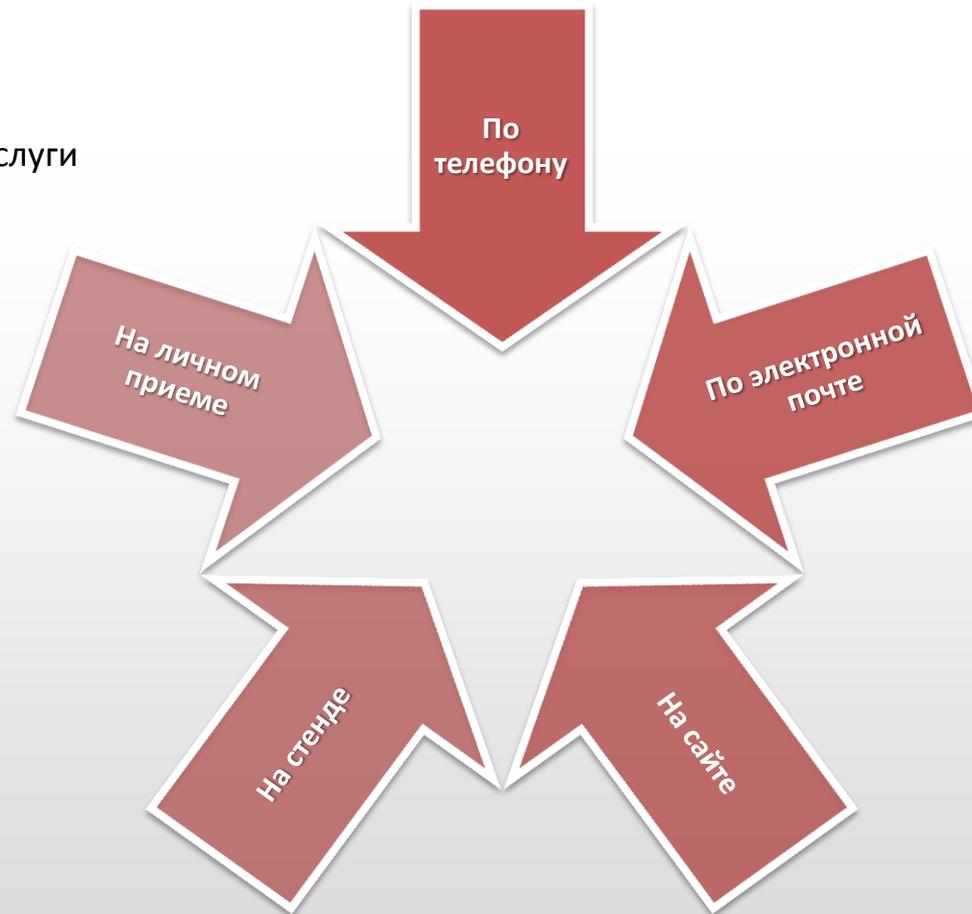
**Куда обращаться**

**Как получить  
услуги и  
реализовать права**

**Что делать если  
права нарушают**

# Получаем информацию об услуге

Где? Как? Что?



Стоимость услуги

Сроки предоставления услуги

Адреса вышестоящих организаций для направления жалоб

Информация о порядке предоставления услуги:

Перечень документов,

Адрес

График работы.

Тексты административных регламентов

Формы документов

Реквизиты для оплаты госпошлины.



# На что опираться при обращении за информацией в органы власти

В соответствии со статьёй 5 Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» при получении государственных и муниципальных услуг заявители имеют право:

- получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме;
- рассчитывать на досудебное рассмотрение жалоб в процессе получения государственных и муниципальных услуг

В соответствии со статьёй 8 Федерального закона № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» гражданин имеет право:

- получать достоверную информацию о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;
- не обосновывать необходимость получения запрашиваемой информации, доступ к которой не ограничен;
- обжаловать акты или бездействие органов власти, нарушающие право на доступ к информации и установленный порядок его реализации;
- требовать возмещения вреда, причинённого нарушением права на доступ к информации.

# Решаем куда обратиться

Цель	Адресат	Аргументы
Получить информацию по конкретному вопросу (состоянию дел и т. д.)	Орган, обладающий информацией (в компетенции, ответственности которого информация по этому вопросу)	Конституция РФ Федеральный закон № 8-ФЗ Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ Устав Пермского края Административные регламенты
Добиться положенного по закону	Орган, в компетенции, ответственности которого обязательное исполнение требования	Законы и нормативно-правовые акты
Пресечь нарушения	Вышестоящие органы и прокуратура Органы, в компетенции которых оказать помощь (Уполномоченный по правам человека)	Конституция Законы и нормативно-правовые акты
Восстановить права Компенсировать причинённый ущерб (моральный и материальный)	Суд Институт судебных приставов	Конституция Законы и нормативно-правовые акты Гражданский кодекс
Привлечь виновного к ответственности	Полиция Прокуратура Надзорные органы Суд	Уголовный кодекс Кодекс об административных правонарушениях

# Если не знаем куда обращаться

## Интернет

- Скорее всего кто-то уже решал подобную проблему
- Смотрим ссылки на НПА и ответственный орган власти

## Официальный сайт

- Знакомимся с Положением о деятельности, изучаем полномочия
- Идем в раздел с Административными регламентами, перечнем услуг
- Ищем информацию по тематике через поиск

## Запрос, звонок

- Органы власти обязаны предоставлять информацию о своих полномочиях по первому требованию.

# Получаем услугу

Перед тем, как обращаться в орган власти, собираем информацию о том

## Какие права имеет заявитель, кто может быть заявителем

- Изучаем Законы, административный регламент, официальные рекомендации и разъяснения

## Кто отвечает за решение вопроса

- Изучаем Законы, административный регламент, официальный сайт, запрашиваем информацию по телефону

## Какие документы предоставлять, форма, сроки, стоимость, график работы

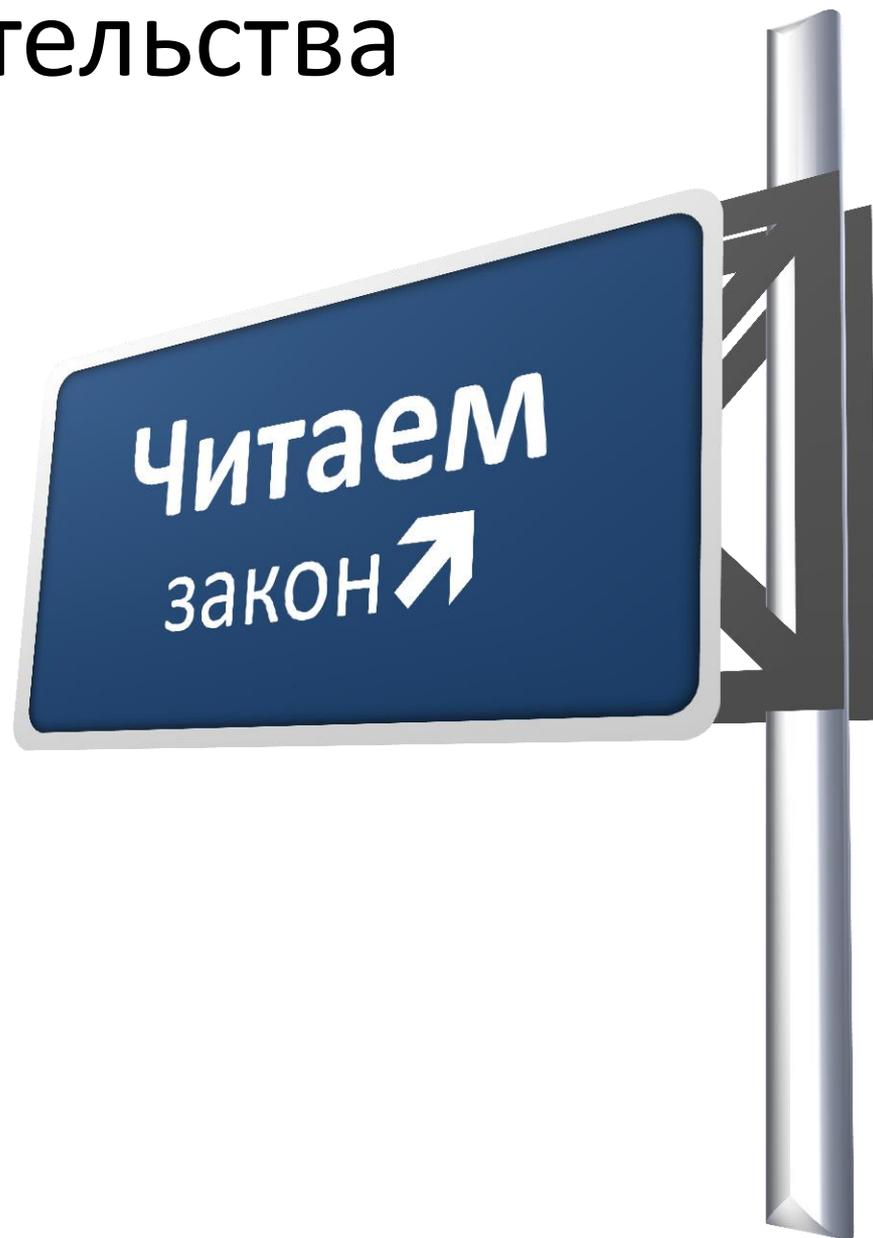
- Административный регламент, запрос по телефону или электронной почте

# Текст административного регламента

- Перечень документов, необходимых для получения услуги
- Основания для отказа
- Время ожидания в очереди
- Перечень информации, которая должна быть размещена на сайте
- Перечень информации, которая должна предоставляться по телефону и электронной почте
- Сроки предоставления консультации по электронной почте
- Срок предоставления услуги
- Срок рассмотрения жалоб – 15 дней

# Кто дает разъяснения законодательства

- Федеральные ОИВ обязаны давать разъяснения законодательства в сферах, которые относятся к их компетенции
- Уточнить наличие такой обязанности можно в положении ОИВ
- Задать вопрос можно, как правило, прямо на официальном сайте



# Положение о Министерстве образования и науки Российской Федерации

 [Отправить по почте](#)

 [Опубликовать](#)

 Facebook

 Twitter

 Вконтакте

[Еще сервисы](#)

Опубликовано: 1 марта 2012 года, 09:00

Тип: Акты Правительства

Ключевые слова: [воспитание и социализация детей](#)

[Минобрнауки России](#)

[молодёжная политика](#)

[наука и инновации](#)

[образование](#)

Постановление Правительства Российской Федерации от 15 мая 2010 г. № 337 "О Министерстве образования и науки Российской Федерации" (pdf, 155.9КВ)

Утверждено  
Постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 15 мая 2010 года № 337

## Положение о Министерстве образования и науки Российской Федерации

*(в ред. постановлений Правительства Российской Федерации от 15.06.2010 № 438, от 24.03.2011 № 210, от 29.06.2011 № 520, от 05.09.2011 № 745, от 10.11.2011 № 919, от 14.11.2011 № 935, от 03.02.2012 № 76, от 06.02.2012 № 87, от 21.03.2012 № 218, от 05.04.2012 № 284, от 19.06.2012 № 605, от 09.10.2012 № 1032)*

федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации или Правительства Российской Федерации.

6. Министерство образования и науки Российской Федерации в целях реализации полномочий в установленной сфере деятельности имеет право:

6.1. запрашивать и получать в установленном порядке сведения, необходимые для принятия решений по отнесенным к компетенции Министерства вопросам;

6.2. привлекать в установленном порядке для проработки вопросов, отнесенных к сфере деятельности Министерства, научные и иные организации, ученых и специалистов;

6.3. создавать координационные, совещательные и экспертные органы (советы, комиссии, группы, коллегии), в том числе межведомственные, в установленной сфере деятельности;

6.4. учреждать в установленном порядке печатные средства массовой информации для публикации нормативных правовых актов в установленной сфере деятельности, официальных объявлений, размещения других материалов по вопросам, отнесенным к компетенции Министерства и подведомственных федеральной службы и федерального агентства;

6.5. давать **разъяс**нения юридическим и физическим лицам по вопросам, отнесенным к сфере деятельности Министерства;

6.6. принимать нормативные правовые акты по вопросам осуществления органами государственной власти субъектов Российской Федерации переданных полномочий в области образования, в том числе административные регламенты предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций в сфере переданных полномочий в области образования, а также устанавливать в случае необходимости целевые прогнозные показатели осуществления субъектами Российской Федерации переданных полномочий в области образования;

6.7. учреждать по согласованию с Геральдическим советом при Президенте Российской Федерации геральдический знак - эмблему, флаг и вымпел федеральной службы и федерального агентства, находящихся в ведении Министерства.

7. Министерство образования и науки Российской Федерации в установленной сфере деятельности не вправе осуществлять функции по контролю и надзору, кроме случаев, устанавливаемых федеральными законами, указами Президента Российской Федерации или постановлениями Правительства Российской Федерации.

Установленные абзацем первым настоящего пункта ограничения полномочий Министерства не распространяются на полномочия Министра по решению кадровых вопросов и вопросов организации деятельности Министерства и его структурных подразделений.

## Направить электронное обращение в Министерство

### Правила рассмотрения электронных обращений граждан

Перед направлением электронного обращения в Минобрнауки России, пожалуйста, ознакомьтесь с изложенными ниже правилами работы данного интерактивного сервиса.

1. К рассмотрению принимаются электронные обращения в сфере компетенции Минобрнауки России, заполненные в соответствии с прилагаемой формой. Размер электронного обращения не должен превышать 2000 символов.
2. В электронном обращении может содержаться заявление, жалоба, предложение или запрос. Комментарии общего характера просим оставлять на [дискуссионном клубе](#).
3. Электронные обращения, направленные через официальный Интернет-портал Минобрнауки России, поступают на рассмотрение в отдел по работе с письмами граждан. Министерство обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений. Рассмотрение электронных обращений осуществляется бесплатно.
4. В соответствии с [Федеральным законом от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#) электронные обращения регистрируются в течение трёх дней и направляются в зависимости от содержания в структурные подразделения Министерства. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня

#### В центре внимания

-  Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации"  
4 января 2013 года, 17:07
-  Мониторинг вузов и филиалов в 2013 году  
29 апреля 2013 года, 19:23
-  Государственная программа «Развитие науки и технологий» на 2013-2020 годы  
27 декабря 2012 года, 19:42

## Форма обращения в Минобрнауки России

### Введите контактную информацию

Фамилия\*

Имя\*

Отчество\*

Адрес электронной почты\*

Почтовый индекс\*

Почтовый адрес\*

Контактный телефон

Тематика запроса\*

Текст запроса\*

#### В центре внимания

 [Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации"](#)

4 января 2013 года, 17:07

 [Мониторинг вузов и филиалов в 2013 году](#)

29 апреля 2013 года, 19:23

 [Государственная программа «Развитие науки и технологий» на 2013-2020 годы](#)

27 декабря 2012 года, 19:42



noreply@mon.gov.ru

12 июля 2012 года в 15:02

Кому [grpc@yandex.ru](mailto:grpc@yandex.ru)[Перевести](#) [Создать правило](#) [Свойства письма](#)[кратко](#)

Ваше обращение зарегистрировано за № ПГ-МОН-15183 от 12-07-2012. Телефон для справок: 8-499-237-22-63



noreply@mon.gov.ru

8 августа 2012 года в 13:17

Кому [grpc@yandex.ru](mailto:grpc@yandex.ru)[Перевести](#) [Создать правило](#) [Свойства письма](#)[кратко](#)

На Ваше обращение № ПГ-МОН-15183 от 12-07-2012 направлен ответ

(Без темы)



Департамент 17 (правового обеспечения деятельности Министерства) &lt;d17@mon.gov.ru&gt;

Кому [grpc@yandex.ru](mailto:grpc@yandex.ru)[Перевести](#) [Создать правило](#) [Свойства письма](#)[15183.pdf](#) 393 КБ [Посмотреть](#) [Скачать](#)

один файл 393 КБ



15183.pdf 393 КБ

[Посмотреть](#) [Скачать](#)

Тверская ул., д. 11, Москва, 125993

Тел.: (495) 629-32-26

Факс: (495) 629-80-25

E-mail: d17@mon.gov.ru

*8 августа 2012 № 17-ПГ-МОН-15183*

О разъяснениях

Уважаемая Ольга Николаевна!

Правовой департамент рассмотрел Ваше обращение, поступившее по информационным каналам связи общего пользования, и, в части своей компетенции, сообщает.

Пунктом 4 статьи 32 Закона Российской Федерации «Об образовании» (далее – Закон об образовании) определен перечень информации, открытость и доступность которой должно обеспечивать образовательное учреждение, в

# Экономим на издержках

Используем дистанционные способы получения информации

Уточняем информацию

- По электронной почте и по телефону

Заранее знакомимся с регламентом, стандартами, требованиями к заявителю

- На сайте

Используем возможности предварительной записи на прием

- На сайте

Направляем обращение и документы дистанционно

- По электронной почте

# Пример

Получаем информацию об услуге

**Яндекс**  
Нашлось  
9 млн ответов

Поиск [Почта](#) **23** [Карты](#) [Маркет](#) [Новости](#) [Словари](#) [Видео](#) [Картинки](#) [ещё](#)

признание образования иностранного государства

Найти

в найденном  в Перми

[расширенный поиск](#)

-  [27.2 Закон об Образовании 2013. Признание документов иностранных](#)  
1) о **признании** документа **иностранного государства** об уровне **образования** и (или) квалификации на территории Российской Федерации с предоставлением его обладателю тех же академических и (или) профессиональных прав...  
iripir.ru > Закон Об **образовании** > 27.2
-  [...в сфере \*\*образования\*\* и науки государственной услуги по \*\*признанию\*\*...](#)  
12 марта 2014 Административный регламент предоставления Федеральной службой по надзору в сфере **образования** и науки государственной услуги по **признанию образования** и (или) квалификации, полученных в **иностранном государстве**.  
rg.ru > Квалификации
-  [Международная деятельность в сфере \*\*образования\*\*](#)  
1. **Признание** в Российской Федерации документов **иностранных государств** об **образовании** и (или) квалификации осуществляется в соответствии с международными договорами Российской Федерации...  
base.garant.ru > В первом > 14
-  [Признание \*\*иностранного образования\*\* и \(или\) \*\*иностранной\*\*...](#)  
Под **признанием** в Российской Федерации **иностранного образования** и (или) **иностранной** квалификации понимается официальное подтверждение значимости (уровня) полученных в **иностранном государстве образования** и (или)...  
obrnadzor.gov.ru > Рособrnadzором > **Иностранной** квалификации [копия](#) [ещё](#)
-  [Приложение N 1. Порядок \*\*признания\*\* и установления эквивалентности...](#)  
4. **Признание** и установление эквивалентности документов **иностранных государств** об **образовании** и ученых званиях, выдача свидетельства о **признании** или эквивалентности документов осуществляются Управлением лицензирования...  
Consultant.ru > Приказ > Ред
-  [Образование в России для \*\*иностранных\*\* граждан: Часто задаваемые...](#)  
1. Заявление в Рособrnadzор о **признании** документа **иностранного государства** об **образовании** (формируется при сдаче документов автоматически на основании данных электронной анкеты, которую необходимо заполнить на сайте Главэкспертцентра).  
russia.edu.ru > FAQ > Часто задаваемые вопросы



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА****ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ****РОСОБРНАДЗОР**ТЕЛЕФОН ДЛЯ СПРАВОК: **+7 (495) 984-89-19**

Поиск по сайту



Форум



Блог



О РОСОБРНАДЗОРЕ

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

ДОКУМЕНТЫ

ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ

ОБЩЕСТВЕННАЯ ПРИЕМНАЯ

ПРЕСС-ЦЕНТР

КОНТАКТЫ

## Основные направления деятельности

Государственная итоговая аттестация выпускников 9 классов

Государственная итоговая аттестация выпускников 11 классов

Государственный надзор в области образования за деятельностью образовательных учреждений и научных организаций

Государственный контроль (надзор) за соблюдением законодательства РФ в области образования

Государственный контроль (надзор) за полнотой и качеством осуществления органами государственной власти субъектов РФ переданных полномочий РФ в области образования

Лицензирование

Государственная аккредитация

Подтверждение документов об образовании (апостиль)

Формирование и ведение Федерального реестра сведений о документах об образовании и (или) о квалификации, документах об обучении

Признание иностранного образования и (или) иностранной квалификации

Административные регламенты

Предоставление сведений об итогах оценки результативности деятельности научных организаций

[Главная](#) → [Деятельность](#) → [Основные направления деятельности](#) → Признание иностранного образования и (или) иностранной квалификации

## ПРИЗНАНИЕ ИНОСТРАННОГО ОБРАЗОВАНИЯ И (ИЛИ) ИНОСТРАННОЙ КВАЛИФИКАЦИИ

Под признанием в Российской Федерации **иностранного образования и (или) иностранной квалификации** понимается официальное подтверждение значимости (уровня) полученных в иностранном государстве образования и (или) квалификации с предоставлением их обладателю академических, профессиональных и (или) иных прав.

**Академическое признание** позволяет обладателю ИДО продолжить образование в российских образовательных учреждениях или научных организациях.

**Профессиональное признание** позволяет обладателю ИДО осуществлять профессиональную деятельность на территории Российской Федерации.

Признание в Российской Федерации образования и (или) квалификации, полученных в иностранном государстве (далее – иностранное образование и (или) иностранная квалификация), осуществляется на основании статьи 107 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Закон).

В соответствии с частью 1 статьи 107 Закона признание иностранного образования и (или) иностранной квалификации, осуществляется в соответствии с международными договорами Российской Федерации, регулирующими вопросы признания и установления эквивалентности иностранного образования и (или) иностранной квалификации (далее – международные договоры о взаимном признании), и законодательством Российской Федерации.

Критерии включения в указанный перечень иностранных образовательных организаций, которые выдают документы иностранных государств об уровне образования и (или) квалификации, признаваемые на территории Российской Федерации, утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 05 августа 2013 г. № 660.

В соответствии с частью 3 статьи 107 Закона в Российской Федерации признаются иностранное образование и (или) иностранная квалификация, подпадающие под действие международных договоров о взаимном признании, а также полученные в иностранных образовательных организациях, перечень которых устанавливается Правительством Российской Федерации.

Обладателям иностранного образования и (или) иностранной квалификации, признаваемых в Российской Федерации, предоставляются те же **эквивалентные и (или) профессиональные права**, что и обладателям соответствующих образования и (или) квалификации, полученных в

- ↓ «Горячая линия» по вопросам признания документов об образовании, полученных на территории Украины
- ↓ Основные нормативные правовые акты, регламентирующие процедуру признания иностранного образования в Российской Федерации
- ↓ Перечень обязательных документов, необходимых для проведения процедуры признания иностранного образования и (или) иностранной квалификации
- ↓ Как подать документы для проведения процедуры признания

Основанием для предоставления государственной услуги является направление заявления о признании иностранного образования и (или) иностранной квалификации или электронная форма заявления о признании иностранного образования и (или) иностранной квалификации с приложением необходимых документов.

Пакет документов можно принести лично или через представителя, имеющего нотариально заверенную доверенность, по адресу:

г. Москва, ул. Орджоникидзе,  
д. 11, стр. 9, 2 этаж, оф. 13,  
ФГБНУ "Главэкспертцентр"

**Часы приема:**

понедельник - четверг - с 9:30 до 17:30, в пятницу - до 16:30,  
перерыв с 13:00 до 14:00  
Схема проезда

Документы можно **отправить по почте по адресам:**

127994, г. Москва,  
ул. Садовая-Сухаревская, д. 16,  
Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки  
с пометкой на конверте «Признание иностранного образования»

или  
115419, г. Москва,  
ул. Орджоникидзе, д. 11, стр. 9, оф. 13,  
ФГБНУ "Главэкспертцентр"  
с пометкой на конверте «Признание иностранного образования»

или  
в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)

**Телефон для консультаций:** +7(495) 317-17-10  
режим работы консультанта: пн-пт с 9:00 до 18:00  
в другие часы работает автоинформатор

**Электронная почта:**

Направить письмо по электронной почте можно через форму на сайте национального информационного центра.

Решение о признании иностранного образования и (или) иностранной квалификации принимает Росособраздор.  
О принятом решении можно узнать [здесь](#)

Подробности смотрите на сайте национального информационного центра

- ↓ Стоимость и порядок оплаты



## Как подать заявление о признании

Подать заявление и пакет документов на признание можно несколькими способами:

### Лично в офисе Национального информационного центра в Москве

Второй этаж по коридору направо. В терминальном зале необходимо заполнить анкету и получить штрих-код (номер заявки):



Далее необходимо предъявить комплект документов консультанту, который проверит комплектность пакета документов и полномочия поверенного (если Вы подаете документы по доверенности). Если с документами что-то не в порядке - консультант укажет на недостатки.

Консультант не может рекомендовать Вам ни "правильное" бюро переводов, ни нотариуса. Пожалуйста, отнеситесь к этому с пониманием. Если Вы не согласны с консультантом, который стал для Вас барьером к государственной услуге, Вы можете пожаловаться [через эту форму](#) или написать заявление и опустить его в ящик директора (располагается на большой стойке).

Если с документами все в порядке, консультант выдаст Вам талон в электронную очередь.



Восемнадцать вузов России вошли в рейтинг лучших университетов мира

## Как подать заявление о признании

[Формы документов](#) [Акты Минобрнауки России](#)

[Конвенции](#) [Международные договоры о взаимном признании](#) [Публикации](#) [Методические рекомендации](#)

[Уровни образования РФ](#)

[Признание российских квалификаций за рубежом](#)

[Документы об образовании и \(или\) квалификации](#)

## Подавали заявку на признание?

Проверить статус

[проверить](#)



[Главная](#) › [Документы](#) › [Нормативные акты международного права](#) › [Международные договоры о взаимном признании документов об образовании](#)

[Казахстан, Правительством Кыргызской Республики, Правительством Российской Федерации и Правительством Республики Таджикистан о взаимном признании и эквивалентности документов об образовании, ученых степенях и званиях \(Москва, 24 ноября 1998 года\)](#)

[Соглашение о взаимном признании и эквивалентности документов о среднем \(общем\) образовании, начальном профессиональном и среднем профессиональном \(специальном\) образовании \(Астана, 15 сентября 2004 года\)](#)

[Соглашение между Правительством Российской Федерации и Правительством Азербайджанской Республики о взаимном признании документов об образовании, ученых степенях и ученых званиях \(Москва, 23 сентября 2002 года\)](#)

[Соглашение между Правительством Российской Федерации и Правительством Республики Армения о взаимном признании документов об образовании, ученых степенях и ученых званиях \(Москва, 15 сентября 2001 года\)](#)

[Соглашение между Правительством Республики Молдова и Правительством Российской Федерации о взаимном признании документов об образовании \(Кишинев, 3 марта 2003 года\)](#)

[Соглашение между Правительством Российской Федерации и Кабинетом Министров Украины о взаимном признании и эквивалентности документов об образовании и ученых званиях \(Москва, 26 мая 2000 года\)](#)

[Соглашение между Правительством Российской Федерации и Правительством Туркменистана о взаимном признании документов государственного образца об образовании \(Москва, 25 марта 2009 года\)](#)

[Соглашение между Правительством Российской Федерации и Правительством Республики Албания о взаимном признании и эквивалентности документов об образовании \(Москва, 8 июня 2000 года\)](#)

[Соглашение о взаимном признании эквивалентности документов об образовании и ученых степеней, выдаваемых в Союзе Советских Социалистических Республик и Венгерской Народной Республике \(Москва, 11 октября 1974\)](#)



Восемнадцать вузов России вошли в рейтинг лучших университетов мира

[Как подать заявление о признании](#)

[Формы документов](#) [Акты Минобрнауки России](#)

[Конвенции](#) [Международные договоры о](#)

[взаимном признании](#) [Публикации](#) [Методические](#)

[рекомендации](#) [Уровни образования РФ](#)

[Признание российских квалификаций за рубежом](#)

[Документы об образовании и \(или\) квалификации](#)

**Подавали заявку на признание?**

Проверить статус

[проверить](#)



## Формы документов

### Обращение в Национальный информационный центр по вопросам признания

Для обращений по всем вопросам, связанным с проведением процедуры признания образования и (или) квалификации, полученных в иностранном государстве

[Скачать](#)

### Заявление на признание образования и (или) квалификации, полученных в иностранном государстве

Для подачи документов с целью рассмотрения на предмет признания в Российской Федерации

[Скачать](#)[Образец](#)

### Заявление на выдачу дубликата свидетельства о признании

Для получения дубликата утраченного (испорченного) Свидетельства о признании

[Скачать](#)[Образец](#)

### Заявление на предоставление дополнительных материалов

Для отправки дополнительной информации по материалам Вашего дела

[Скачать](#)[Образец](#)

### Анкета заявка на прием документов студентов по записи от ВУЗов

Для записи на прием в заранее установленное время (не менее 10 комплектов)

[Скачать](#)

### Заявление на возврат государственной пошлины (в случае повторной оплаты)

Для возврата денежных средств заявителю в случае повторной оплаты государственной пошлины

[Скачать](#)[Образец](#)

### Заявление на возврат государственной пошлины (в случае отказа от услуги)

[Скачать](#)[Образец](#)[← Как получить свидетельство о признании](#)

Восемнадцать вузов России вошли в рейтинг лучших университетов мира

Как подать заявление о признании  
Формы документов [Акты Минобрнауки России](#)  
[Конвенции](#) [Международные договоры о взаимном признании](#) [Публикации](#) [Методические рекомендации](#) [Уровни образования РФ](#)  
Признание российских квалификаций за рубежом  
[Документы об образовании и \(или\) квалификации](#)

### Подávalи заявку на признание?

Проверить статус

[проверить](#)[подать новую заявку](#)



[Главная](#) > [Процедура признания](#) > [Электронная очередь](#)

## Электронная очередь

Здесь Вы можете зарегистрироваться на получение результата признания Вашего документа

### Данные заявителя

Фамилия \*

Имя \*

Отчество

Электронная почта \*

### Заявление

№ Заявления



Выбранные дата и время

[Отправить](#)

### Дата и время приема

Выберите удобную для Вас дату приема для получения результатов признания

26.05.2014

с 10:00 до 11:00

с 11:00 до 12:00

с 14:00 до 15:00

с 15:00 до 16:00

27.05.2014

с 10:00 до 11:00

с 11:00 до 12:00

с 14:00 до 15:00

с 15:00 до 16:00

28.05.2014

с 10:00 до 11:00

с 11:00 до 12:00

с 14:00 до 15:00

с 15:00 до 16:00

29.05.2014

с 10:00 до 11:00

с 11:00 до 12:00

с 14:00 до 15:00

с 15:00 до 16:00



### Как подать заявление о признании

[Формы документов](#) [Акты Минобрнауки России](#)

[Конвенции](#) [Международные договоры о](#)

[взаимном признании](#) [Публикации](#) [Методические](#)

[рекомендации](#) [Уровни образования РФ](#)

[Признание российских квалификаций за рубежом](#)

[Документы об образовании и \(или\) квалификации](#)

### Подавали заявку на признание?

Проверить статус

[проверить](#)

[подать новую заявку](#)



[F.A.Q.](#)





Приказ Минобрнауки РФ от 17.12.2010 N 1897 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования"

Приказ Минобрнауки России от 17.05.2012 N 413 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего (полного) общего образования"

Приказ Минобрнауки России от 02.07.2013 № 513 "Об утверждении перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение"

Приказ Минобрнауки России от 22.08.2013 N 975 "Об утверждении формы свидетельства о признании иностранного образования и (или) иностранной квалификации и технических требований к нему"

Приказ Минобрнауки России от 15.02.2012 N 107 "Об утверждении Порядка приема граждан в общеобразовательные учреждения"

Приказ Минобрнауки России от 04.07.2013 N 531 "Об утверждении образцов и описаний диплома о среднем профессиональном образовании и приложения к нему"

Приказ Минобрнауки РФ от 22.05.2000 N 1509 "Об утверждении Инструкции о выдаче документов государственного образца о соответствующем уровне образования и (или) квалификации и академической справки (справки об обучении в образовательном учреждении)"

Приказ Минобрнауки России от 22.03.2012 N 221 "Об утверждении Порядка приема граждан в образовательные учреждения начального профессионального образования"

Приказ Минобрнауки России от 09.01.2014 N 3 "Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры на 2014/15 учебный год"

[Приказ Министерства образования и науки РФ от 24 декабря 2013 N 1391 "Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки государственной услуги по признанию документов иностранных государств об уровне образования и \(или\) квалификации на территории Российской Федерации"](#)



Восемнадцать вузов России вошли в рейтинг лучших университетов мира

[Как подать заявление о признании](#)  
[Формы документов](#) [Акты Минобрнауки России](#)  
[Конвенции](#) [Международные договоры о взаимном признании](#) [Публикации](#) [Методические рекомендации](#) [Уровни образования РФ](#)  
[Признание российских квалификаций за рубежом](#)  
[Документы об образовании и \(или\) квалификации](#)

### Подавали заявку на признание?

Проверить статус

[проверить](#)

[подать новую заявку](#)



Мы принимаем документы от любых служб доставки, включая Почту России. Услугами какой почты воспользоваться - Ваш выбор.

В пакет помимо подготовленного комплекта документов вкладывается также:

- [Заявление на признание](#);
- Штрих-код электронной анкеты.

Ваше письмо гарантированно будет обработано в течение 5 дней после получения. Для нас очень важно четкое и оперативное дистанционное обслуживание, поэтому, если нарушается срок обработки Вашего заявления, обращайтесь через эту форму.

По результатам обработки Вы либо получите письмо на электронную почту (если указан адрес электронной почты) с результатом проверки, либо звонок по телефону (если адрес электронной почты не указан).

**Крайне необходимо указывать адрес электронной почты. Бумажные письма идут долго, а иногда теряются. Если у Вас нет собственной электронной почты - попросите помощи у друзей, родственников, знакомых**

Если с комплектом направленных Вами документов все в порядке, Вы получите ссылку на квитанцию для оплаты государственной пошлины и расписку о приеме заявления. Если к пакету документов есть замечания - Вы получите письмо с описанием.

**Наш сервер использует шифрование, SSL-сертификат можно проверить - Ваши данные защищены!**

Сейчас любая почтовая служба дает возможность отслеживать вручение. К примеру, Почта России на своем сайте реализовала возможность поиска отправления по почтовому идентификатору.

#### **Через "Почтовый ящик" в Национальном информационном центре**

Существуют ситуации, когда нет возможности ожидать в очереди ни минуты. Для таких случаев предусмотрена возможность подачи пакета документов через "Почтовый ящик":

[Как подготовить пакет документов для ...](#)[Как оплатить госпошину](#)



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ

Признание документов иностранных государств об уровне образования и (или) квалификации на территории Российской Федерации

## Признание и установление эквивалентности иностранных документов об образовании

Описание услуги

Документы

Контакты

Дополнительная информация

▶ Получить услугу

### Как получить услугу

#### Способы подачи заявки:

- Лично
- Через законного представителя
- Почтой

#### Способы получения результата:

- Лично
- Через законного представителя
- Почтой

### Стоимость и порядок оплаты

### Сроки оказания услуги

### Категории получателей

### Основание для оказания услуги, основания для отказа

#### Варианты услуги:

- Только электронные услуги

Признание и установление эквивалентности иностранных документов об образовании



оценки результативности  
деятельности научных организаций

Аттестация научных и научно-  
педагогических работников

Судебная практика

Планы и отчеты

Словарь основных терминов

Противодействие коррупции

Соглашения о сотрудничестве и  
взаимодействии

Государственные услуги

Удостоверяющий центр



**СТОП-КОРРУПЦИЯ!**

— других нормативных правовых актов

Подтверждение документов об образовании и (или) о квалификации, об ученых степенях, ученых званиях путем проставления на них апостиля с 1 января 2011 года согласно Федеральному закону от 08 ноября 2010 г. № 293-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием контрольно-надзорных функций и оптимизацией предоставления государственных услуг в сфере образования" отнесено к полномочиям Российской Федерации в сфере образования, переданным для осуществления органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

Орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющий переданные полномочия в сфере образования, принимает заявления и документы независимо от места жительства заявителя и места нахождения.

Срок рассмотрения вопроса о подтверждении документа об образовании и (или) о квалификации, об ученых степенях, ученых званиях и принятия решения о проставлении апостиля или об отказе в подтверждении указанного документа составляет **45 дней с даты принятия заявления** и прилагаемых к нему документов к рассмотрению.

За проставление апостиля на документе об образовании и (или) о квалификации, об ученых степенях, ученых званиях заявителем уплачивается государственная пошлина в размере, установленном законодательством Российской Федерации о налогах и сборах - **1500 рублей**.

#### Куда сдать документы для подтверждения (проставления апостиля)

↓ Какие документы об образовании принимаются для подтверждения

↓ Как сдать документы для проставления апостиля

Заявитель лично предоставляет заявление и прилагаемые к нему документы в орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации или направляет заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении и описью вложения.

Органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации должны вести прием заявлений и прилагаемых к нему документов вне зависимости от места жительства заявителя и вне зависимости от места нахождения организации, выдавшей документ.

Размер государственной пошлины за проставление штампа «Апостиль» составляет 1500 рублей.

Письмо Рособrnнадзора от 18.01.2011 № 02-8 "Физическим и юридическим лицам по вопросу подтверждения документов государственного образца об образовании, об ученых степенях и ученых званиях путем проставления штампа "Апостиль"

**Проверить факт выдачи Апостиля в федеральной базе данных об апостилях, проставленных на документах государственного образца об образовании, об ученых степенях и ученых званиях**

Контакты



apostille.obrnadzor.gov.ru



MINISTRY OF EDUCATION AND SCIENCE OF THE RUSSIAN FEDERATION

**FEDERAL SERVICE FOR SUPERVISION IN EDUCATION AND SCIENCE**  
**ROSOBRNADZOR**

[English](#) | [Russian](#)

## VERIFICATION OF APOSTILLES, ISSUED IN RUSSIAN FEDERATION AND APPLIED ON DOCUMENTS APPROVING EDUCATION (QUALIFICATION) OF A PERSON

This page allows to find and verify information on apostilles, issued in Russian Federation after January 1, 2011 and applied on documents of the following types: certificates of education (only state-approved document type), documents confirming academic degrees (only state-approved document type), documents confirming academic titles (only state-approved document type). Information provided on this page, is based on the records registered in the Federal Database of Apostilles, which is created in order to fulfill requirements of Russian Federation Government Regulation Act No. 165, dated 11.03.2011.

Disclaimer: Any result posted or generated by the this verification tool is made available for informational purposes only. The Federal Service for Supervision in Education and Science (Rosobrnadzor) makes no warranty, expressed nor implied, regarding the accuracy, adequacy, completeness, legality, reliability or usefulness of any information so provided by this verification tool.

Holder's last name \*



Holder's first name \*\*



Apostille registration number \*



**H R Z K**

Please type the characters you see on the image \*

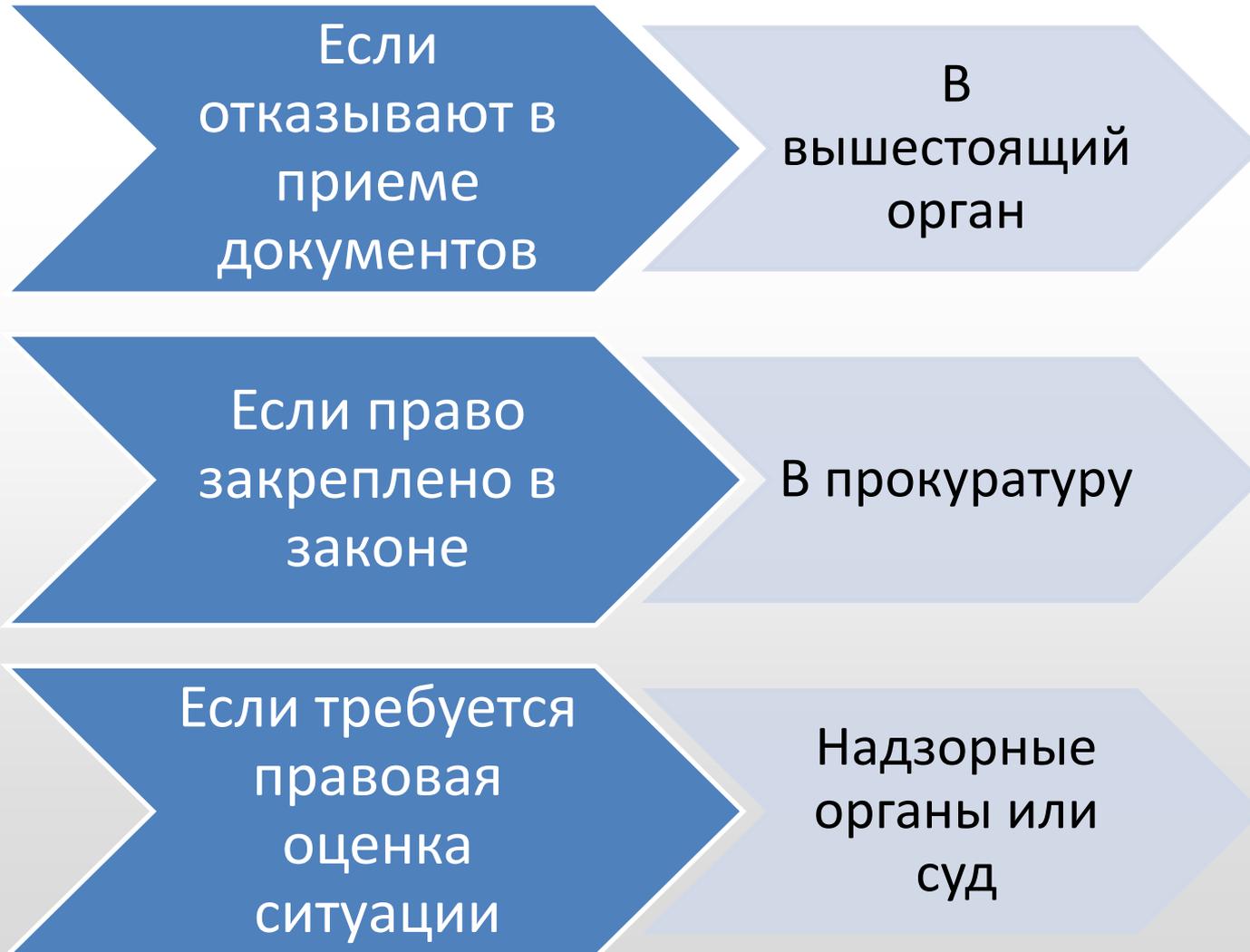
Search

Clear all

\* - required.

\*\* - required, if holder's first name specified in document.

# Куда обращаться в случае нарушений прав?





## Обратная связь

Информационная служба "Признание":

Телефон: +7 (495) 317-17-10

Факс: +7 (495) 665-00-15 доб. \*0

Skype: skype.glavex.ru (только голосовые вызовы)

Режим работы:

Понедельник – четверг: 9:00-18:00; пятница: 9:00-16.30 (перерыв: 13:00-14:00).

Если Вы зарегистрировались на сайте, то Вы имеете возможность отправить сообщение электронной почтой, используя форму контактов, расположенную ниже.

Обязательно выберите тему сообщения из предложенных вариантов:

- 1. Выдача готовых документов по записи** - записаться можно для получения документа на следующий рабочий день. Прием заявок на следующий день осуществляется до 15.00 по московскому времени.
- 2. Информационная служба** - обращайтесь в случае, если не нашли ответ на Ваш вопрос на нашем сайте.
- 3. Дистанционное обслуживание** - вопросы комплектности и доставки документов к нам и от нас.
- 4. Жалоба на длительное рассмотрение** - обращения передаются в экспертный отдел.
- 5. Оплата госпошлин и экспертиз** - при возникновении проблем с оплатой, реквизитами, задолженностью, по вопросам возврата средств.

*(Предупреждение о передаче данных в Интернет: при отправке сообщения через данную форму будет записан и передан сетевой адрес компьютера, с которого происходит обращение).*

E-mail отправителя

Тема

- Выдача готовых документов по записи ▼
- Выдача готовых документов по записи**
- Информационная служба
- Дистанционное обслуживание
- Жалобы на длительное рассмотрение
- Оплата госпошлин и экспертиз

[Запись на прием к руководителю НИЦ](#)[Доска объявлений](#)

## Как подать заявление о признании

[Формы документов](#) [Акты Минобрнауки России](#)

[Конвенции](#) [Международные договоры о взаимном признании](#) [Публикации](#) [Методические рекомендации](#)

[Уровни образования РФ](#)

[Признание российских квалификаций за рубежом](#)

**Документы об образовании и (или) квалификации**

## Подавали заявку на признание?

Проверить статус

[проверить](#)[подать новую заявку](#)

**V. ДОСУДЕБНОЕ (ВНЕСУДЕБНОЕ) ОБЖАЛОВАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕМ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) РОСОБРНАДЗОРА, ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА РОСОБРНАДЗОРА ЛИБО ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ГРАЖДАНСКОГО СЛУЖАЩЕГО**

80. Заявитель имеет право подать жалобу на решения и (или) действия (бездействия) Рособрнадзора, должностного лица Рособрнадзора либо федерального государственного гражданского служащего при предоставлении государственной услуги (далее - жалоба).

81. Предметом жалобы являются в том числе следующие решения и действия (бездействие):

- 1) нарушение срока ре
- 2) нарушение срока пр
- 3) требование у заяв
- 4) отказ в приеме док
- 5) отказ в предоставл
- 6) требование с заявит

87. Жалоба, поступившая в Рособрнадзор, подлежит рассмотрению уполномоченным на рассмотрение жалоб должностным лицом Рособрнадзора (далее - уполномоченное на рассмотрение жалоб должностное лицо).

88. Уполномоченными на рассмотрение жалоб должностными лицами являются:

при рассмотрении жалобы на действие (бездействие) федерального государственного гражданского служащего - заместитель начальника Управления;

при рассмотрении жалобы на решение и (или) действие (бездействие) заместителя начальника Управления - начальник Управления;

при рассмотрении жалобы на решение и (или) действие (бездействие) начальника Управления - заместитель руководителя Рособрнадзора, к компетенции которого отнесены вопросы предоставления государственной услуги;

при рассмотрении жалобы на решение и (или) действие (бездействие) заместителя руководителя Рособрнадзора - руководитель Рособрнадзора.

Жалобы на решения и (или) действие (бездействие) руководителя Рособрнадзора подаются в Министерство образования и науки Российской Федерации.

89. Уполномоченное на рассмотрение жалоб должностное лицо обеспечивает:

а) прием и рассмотрение жалоб;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 86 настоящего Регламента.

90. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

# Сроки

- ✘ Срок рассмотрения обращения в органах власти – 30 дней со дня регистрации, в исключительных случаях срок может быть продлен до 60 дней.
- ✘ Срок рассмотрения обращения в прокуратуре – 30 дней со дня регистрации, не требующие дополнительного рассмотрения и проверки – 15 дней со дня регистрации.
- ✘ Срок рассмотрения сообщений о происшествиях в органах внутренних дел, за исключением содержащих признаки преступления или административного правонарушения, - 30 суток.
- ✘ При обращении за получением услуг сроки ее предоставления нужно уточнять в Административном регламенте, в том числе: общий срок предоставления услуги; время ожидания в очереди на приеме; сроки регистрации заявления; срок ответа на запрос о предоставлении консультации по электронной почте; срок выдачи документа после принятия решения.
- ✘ В случае нарушений органов власти при предоставлении государственных или муниципальных услуг срок рассмотрения жалоб органами власти:
  - ✘ на действия органов власти при предоставлении услуги - 15 рабочих дней;
  - ✘ на отказ в приеме документов, в исправлении опечаток и ошибок - 5 рабочих дней.

<b>Если обжалуются</b>	<b>Кому направляется жалоба</b>
действия сотрудников ведомства	Руководителю ведомства
действия и решения муниципальных ведомств	Главе муниципалитета
действия и решения региональных министерств и ведомств	Председателю Правительства Пермского края
действия отделов федеральных ведомств	В Управление соответствующего федерального ведомства по субъекту
действия и решения Управления федерального ведомства по субъекту	В соответствующий федеральный орган исполнительной власти в Москве

<b>Орган</b>	<b>В каких случаях можно обращаться</b>
Прокуратура	Нарушение законодательства во всех сферах
Роспотребнадзор	Защита прав потребителей, нарушения требований санитарных норм.
Государственная инспекция вневедомственного контроля	Соблюдение правил содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме; соответствие качества, объема и порядка предоставления коммунальных услуг установленным требованиям; нарушения законодательства со стороны управляющих компаний.
Гособрнадзор	Нарушение прав в сфере образования.
Государственная противопожарная служба	Нарушение требований пожарной безопасности.
Государственная инспекция труда	Нарушение прав работников.
Федеральная антимонопольная служба	Ущемление интересов потребителей услуг компаний – монополистов (в сфере тепло- и электроэнергетики), нарушение закона о рекламе (неэтичная, недобросовестная реклама и т.п.), недобросовестная конкуренция, согласованные действия и завышение цен и др.
Министерство развития предпринимательства и торговли	Нарушение правил продажи алкогольной продукции (например, продажа алкоголя несовершеннолетним или после 23.00)

В Прокуратуру \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Заявитель: \_\_\_\_\_

(ФИО)

Место жительства: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## ЗАЯВЛЕНИЕ

Я обратился (-лась) в \_\_\_\_\_

(наименование ОИВ)

за получением услуги \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(наименование услуги)

Сотрудники указанного ведомства потребовали от меня предоставить следующие документы:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Данные документы и информация находятся в распоряжении других органов власти.

В соответствии с п. 2. ч. 1 ст. 7 ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», государственным органам и органам местного самоуправления запрещено при предоставлении услуг требовать от заявителей документы, которые находятся в распоряжении других органов власти. Данные сведения должны запрашиваться в рамках межведомственного взаимодействия.

На основании ч.ч. 1 и 2 ст. 1 и ст. 10 ФЗ «О Прокуратуре Российской Федерации»

ПРОШУ:

Провести проверку по фактам неисполнения ВЕДОМСТВОМ Пермского края федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» № 210-ФЗ от 27.07.2010;

Принять меры прокурорского реагирования в виде предписания об устранении нарушения.

Дата

Подпись

В Прокуратуру \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Заявитель: \_\_\_\_\_

(ФИО)

Место жительства: \_\_\_\_\_

## ЗАЯВЛЕНИЕ

\_\_\_\_\_ я направил (а) жалобу руководителю \_\_\_\_\_

(дата)

\_\_\_\_\_ (наименование ОИВ)

на следующие нарушения, допущенные при предоставлении услуги

\_\_\_\_\_ (наименование услуги)

\_\_\_\_\_ (краткое описание нарушений)

В соответствии с п.6 ст. 11.2 федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ жалобы на нарушения порядка предоставления государственных и муниципальных услуг должны быть рассмотрены в течение 15 рабочих дней со дня регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

По факту срок рассмотрения жалобы составляет \_\_\_\_\_ дней, с момента регистрации, что превышает законный срок рассмотрения жалобы.

На основании ч.ч. 1 и 2 ст. 1 и ст. 10 ФЗ «О Прокуратуре Российской Федерации»

ПРОШУ:

Провести проверку по фактам неисполнения федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» № 210-ФЗ от 27.07.2010 \_\_\_\_\_;

(Наименование ведомства)

Принять меры прокурорского реагирования в виде предписания об устранении нарушений.

Дата 8.09.2012

Подпись \_\_\_\_\_

В Прокуратуру \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Заявитель: \_\_\_\_\_

(ФИО)

Место жительства: \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

\_\_\_\_\_ я направил (а) запрос по электронной почте \_\_\_\_\_

(дата)

(адрес e-mail)

В \_\_\_\_\_

(наименование ОИВ)

С просьбой предоставить информацию о требуемых документах для получения государственной услуги

\_\_\_\_\_

(наименование услуги)

На сегодняшний день с момента обращения прошло \_\_\_ дней, ответ на мое обращение так и не был получен.

В пункте \_\_\_ административного регламента по предоставлению муниципальной услуги

« \_\_\_\_\_ »

(наименование услуги)

указывается, что информирование граждан о порядке предоставления услуги осуществляется по средством электронной связи в течении \_\_\_ рабочих дней со дня получения запроса.

Отсутствие ответа на электронный запрос является нарушением требований регламента.

ПРОШУ:

Провести проверку по фактам неисполнения требований административного регламента;

Принять меры прокурорского реагирования в виде предписания об устранении нарушений.

Приложения

Копия скриншота экрана компьютера, подтверждающий отправку запроса.

Дата 18.09.2012

ЦЕНТР ГРАНИ  
Подпись

# Как повысить информирование мигрантов.

Учебный консилиум

# ПРОБЛЕМЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАВА НА ДОСТУП К ИНФОРМАЦИИ

## Информации нет

- (Произвольное засекречивание, отказ чиновников предоставить информацию)

## Информация есть, но она низкого качества

- (Изложена непонятным языком, без дополнительных пояснений, не соответствует потребностям целевых групп)

## Информация есть, но нет возможности узнать о ней

- (Сложность ориентирования в хаотичных и перенасыщенных информационных потоках)

# Предмет информирования:

Информирование об информации  
(как получить информацию)

Непосредственное информирование  
(например, о возможности снижения  
барьерности получения  
государственных (муниципальных)  
услуг, используя новые правила  
получения услуг)

# Как обеспечить

## Информация об информации

- способы поиска информации должны быть общеизвестны, понятны, незатратны, не требовать специальной подготовки, навыков и знаний;
- системы метаинформации – специальные информационные ресурсы о том, где и как можно получить нужную информацию;
- системы диспетчирования – возможностью получения консультаций по вопросам поиска информации;
- доступность информации о деятельности и об имеющихся информационных ресурсах.

## Непосредственное информирование

- получение информации должно быть необременительным;
- распространение информации должно быть своевременным
- многообразие форм предоставления информации;
- информация, должна быть доступна для понимания каждого;
- форма предоставления информации должна учитывать предпочтения и ограничения индивидов и целевых групп.

# Технология «перевода на народный язык» (государственные и муниципальные услуги)

**Проблема:** высокие административные барьеры при получении информации о деятельности ОИВ, предоставлении госуслуг и т.п. Формальный подход к информированию получателей услуг. Гражданин по факту имеет право на получение информации, но не имеет права быть действительно информированным.

## Деятельность:

- Выявление наиболее «непонятной» информации (и одновременно наиболее востребованной получателями). Например: получение пособия родителями детей дошкольного возраста, которые не ходят в детский сад. Или: информирование о наборе составов участковых избирательных комиссий.
- Выявление проблем, которые связаны с её представлением (фокус-группы, стилистический анализ и т.п.)
- «Перевод на народный язык»: устранение ошибок в подаче информации, дополнительные пояснения, консультации, пошаговые инструкции и т.п.

## Перевод на народный. 21 шаг к понятности и открытости

1. Определите вашу аудиторию и пишите для неё
2. К каждой отдельной аудитории обращайтесь отдельно
3. Выстройте материал так, чтобы он мог ответить на вопросы читателей
4. Используйте полезные заголовки
5. Используйте короткие разделы
6. Используйте простые формы глаголов
7. Используйте сжатие текстов там, где это возможно
8. Не превращайте глаголы в существительные
9. Опускайте ненужные слова
10. Избегайте юридических терминов, иностранных слов и жаргонизмов
11. Используйте один термин для обозначения одного и того же понятия или предмета
12. Пишите короткими предложениями
13. Располагайте подлежащие, сказуемое и дополнение рядом
14. Избегайте двойного отрицания
15. Излагайте главную мысль перед исключениями и условиями
16. Используйте примеры, перечни, таблицы, иллюстрации для сложной информации
17. Используйте выделение, чтобы отмечать важные идеи
18. Сведите к минимуму количество перекрёстных ссылок
19. Избегайте формального языка
20. Не перегружайте документ PDF-файлами
21. Давайте действующие ссылки

# Особые категории в структуре получателей гос (мун) услуг, специфику и потребности которых необходимо учитывать при организации системы информирования об услугах

- **Малоимущие граждане** – на формирование предпочтений малоимущих граждан зачастую влияет не само содержание услуги, а дополнительные издержки, связанные с ее оказанием.
- **Одинокие граждане** – 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 инвалиды.
- **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.

массовые безадресные коммуникации:  
телевидение, радио, пресса, наружная реклама,  
информационно-телекоммуникационная сеть  
"Интернет"

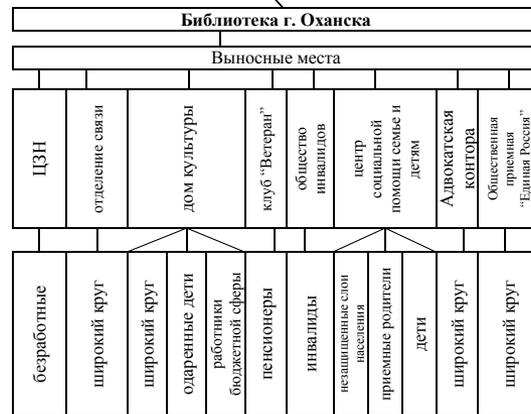
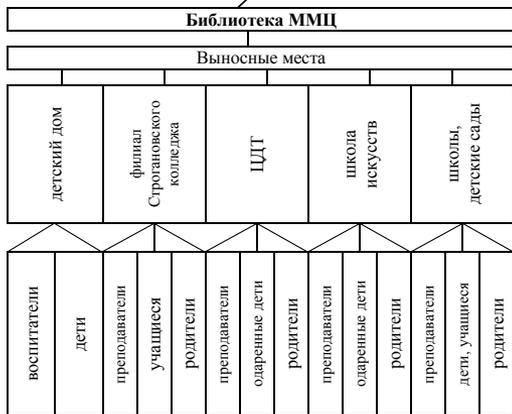
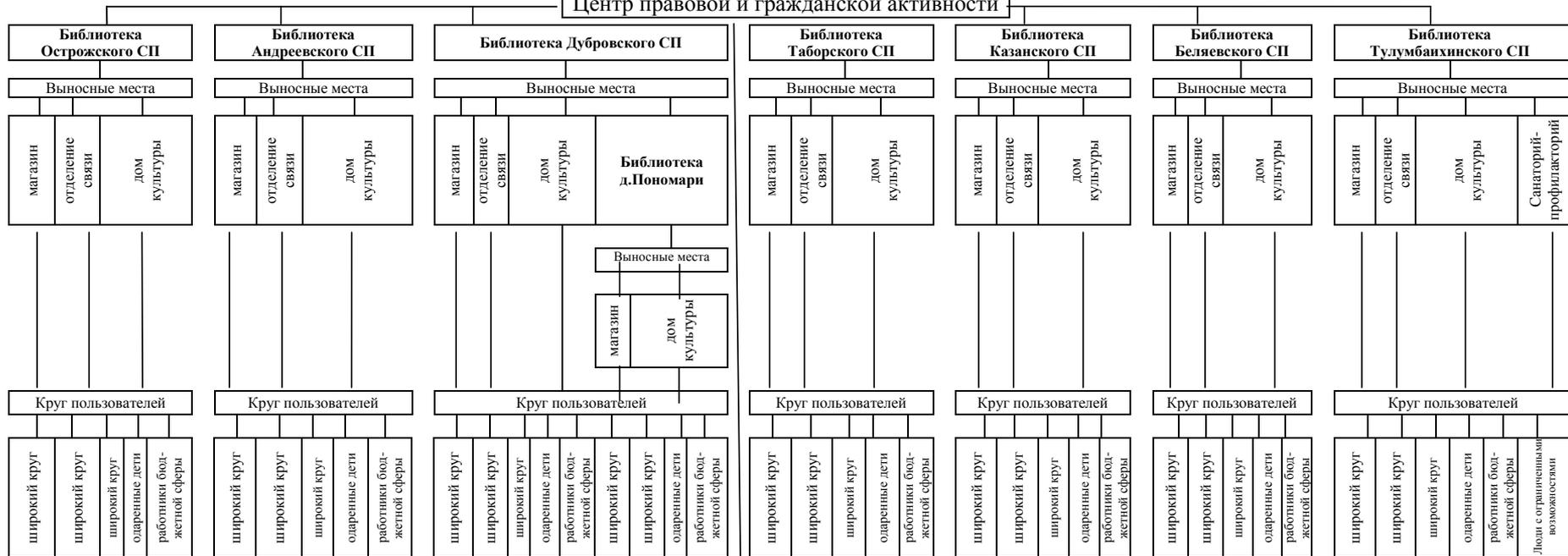
адресные коммуникации, предполагающие  
воздействие на отдельные референтные группы

## Каналы информирования:

- Личный прием, устные консультации;
- Коллективные приемы, выездные консультации;
- Информационные стенды;
- Инфоматы и информационные киоски (установлены, на пример, в МФЦ);
- Распространение информационных материалов, «простых советов», памяток, листовок;
- Заочное информирование (ответы на письма, консультации по телефону);
- Информирование через сайты (собственные и партнёрские);
- Информирование через СМИ;
- «Добровольные почтальоны» (посетителю предлагают не обременительный вариант распространения содержательной информации) и «добровольные диспетчеры» (распространение контактов, где можно получить консультацию)
- Просветительские акции и специальные мероприятия (дни «открытых дверей», выставки (стационарные и передвижные), экскурсии, мастер классы)
- Приложения для мобильных телефонах
- Аудиоинформация (например, на городском уличном радио) и социальная реклама

# Пример.

## Центр правовой и гражданской активности



# В чем специфика информирования мигрантов?

**В чем специфика информирования мигрантов?**

**Какие группы внутри ваших групп наименее информированы и почему?**

**В чем специфика информирования мигрантов?**

**Какие группы внутри ваших групп наименее информированы и почему?**

**Какие приемы и каналы информирования вы использовали и какие из них показали высокую результативность?**