

Модуль 5 «Социально ориентированные НКО как представители потребителей социальных услуг: разнообразие практик».

**Права получателей публичных услуг в
социальной сфере
(государственных, муниципальных,
«социальных»)**

IV Школа старших советников-консультантов

11.03.2015

Программа «Межрегиональный ресурсный центр для поддержки участия СОНКО в повышении качества и доступности социальных услуг и в эффективном публичном управлении в социальной сфере»

Общий подход

- Воспользоваться «потребительской энергией» и наработанными подходами для:
 - лучшей защиты прав граждан
 - повышения качества и доступности публичных услуг (государственных, муниципальных и услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями)
 - повышение качества публичного управления в целом

- «Защита прав потребителей» - относительно успешная область с точки зрения освоенности практик и с точки зрения получаемых результатов:
 - Закон РФ от 07.02.**1992** N 2300-1 «О защите прав потребителей»
 - Порядка 260 тыс. судебных дел в пользу потребителей из 370 тыс. (2013)
 - Более 320 тыс. обращений в Роспотребнадзор (2013)
 - Более 330 тыс. обращений в СПРФ (Союз потребителей Российской Федерации)

- Публичные услуги в социальной сфере – значимая и объемная часть жизни
 - Сферы «образование», «здравоохранение», «соц.обслуживание», «культура»
 - Около 170 государственных и муниципальных услуг
 - Сотни тысяч государственных и муниципальных учреждений

ПОТРЕБИТЕЛЬ – гражданин, который

заказывает

приобретает

пользуется

товарами (работами или услугами) «исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности»

Обобщая 210-ФЗ:

- «публичная» услуга - деятельность по реализации функций соответствующего органа власти или учреждения, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа
- заявитель - лицо, обратившиеся в соответствующие орган власти или организации с запросом о предоставлении публичной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме

заявитель – тоже ПОТРЕБИТЕЛЬ

ИСПОЛНИТЕЛЬ

Закон РФ от 07.02.1992
N 2300-1 «О защите
прав потребителей»

- организация любой формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, оказывающая потребителю услуги по возмездному договору

Орган власти и учреждение

- получают деньги за или на оказание государственных и муниципальных услуг либо от государства (муниципалитета), либо от потребителя, либо от обоих

Орган власти, государственное и муниципальное учреждение являются ИСПОЛНИТЕЛЯМИ (а также изготовителями и продавцами в «потребительских» терминах)

Потребитель (любых услуг) имеет право

На информацию об услуге и об исполнителе

На качество

На безопасность

На государственную и общественную защиту своих прав и интересов, в том числе в судебном порядке

На компенсацию причиненного ущерба (имущественного, морального вреда и прочее)

На не унижающие достоинство условия получения услуги, включая комфортность и уважительное отношение

На конфиденциальность

На выбор формы получения услуги

На доступность (транспортную, временную, экономическую)

Права потребителя публичных услуг конкретизируются в зависимости от характера услуги и/или «изготовителя»

Пример - права клиента социального учреждения



При получении государственных и муниципальных услуг заявители имеют ПРАВО на:

(210-ФЗ, Статья 5. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг)

- 1) получение государственной или муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 2) получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме;
- 3) получение государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;
- 4) досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения государственных и (или) муниципальных услуг;
- 5) получение государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре в соответствии с соглашениями, заключенными между многофункциональным центром и органами, предоставляющими государственные услуги, и соглашениями, заключенными между многофункциональным центром и органами, предоставляющими муниципальные услуги (далее - соглашения о взаимодействии), с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

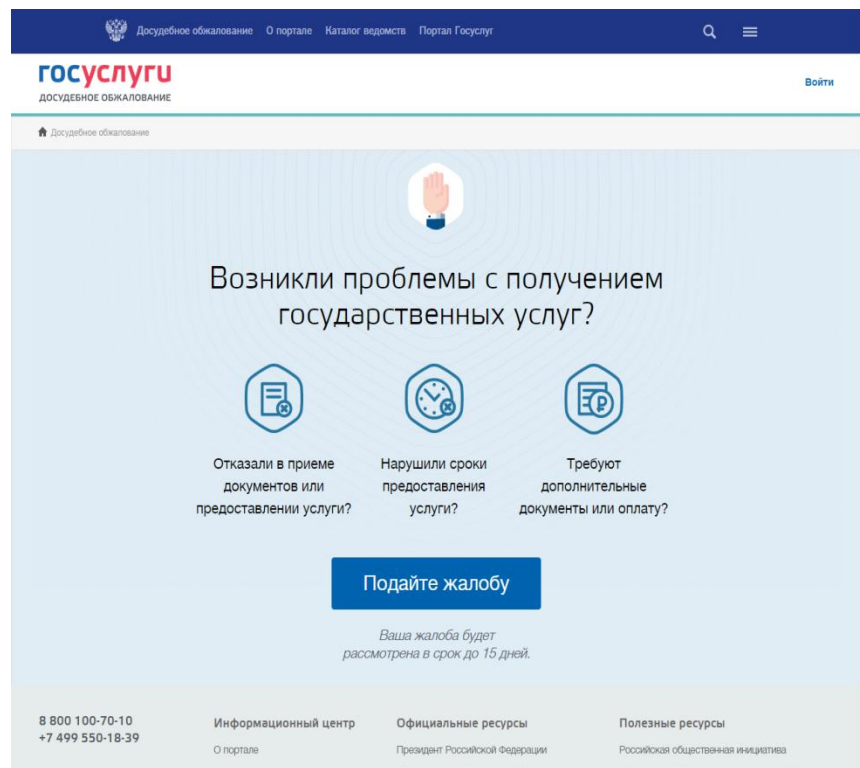
В системе получения публичных услуг есть свои инструменты и механизмы защиты прав – необходимо освоить их и усилить «потребительским» подходом

В системе получения публичных услуг есть свои инструменты и механизмы защиты прав – необходимо освоить их и усилить «потребительским» подходом

ЖАЛОБА на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги - требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя

- Можно обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:
 - 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги;
 - 2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;
 - 3) требование документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами;
 - 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами;
 - 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;
 - 6) затребование при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами;
 - 7) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Досудебное обжалование
Январь 2015
do.gosuslugi.ru/



Процесс модернизации государства как производителя публичных услуг нужно перевести в новое измерение

Государство постоянно заявляло о необходимости включения общества и его представителей в процесс собственной настройки и улучшения

По прежнему мало кто принимает эти заявления как руководство к реальным действиям, как со стороны власти, так и со стороны общества

Государство много делает на своей стороне, предоставляет локальные, дискретные и иногда противоречивые улучшения, которые не оценены обществом

Джина нужно выпустить из бутылки – к результатам модернизации государства допустить массы людей

Нужно включать их в процесс через просвещение и информирование, контроль качества и доступности публичных услуг, потребительское давление...

Как оценивать процесс и результаты реформирования?

Общественный интерес и предпочтения получателей публичных услуг

- 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"

Ключевые процессы реформирования, имеющие значение для потребителей публичных услуг

- установление конкретных и проверяемых обязательств государственных и муниципальных органов перед гражданами в области качества предоставляемых услуг – это стандарты и административные регламенты,
- исключение лишних процедур и документов для граждан и бизнеса за счет упрощения административных процессов и организации межведомственного взаимодействия,
- развитие новых «интерфейсов» взаимодействия граждан и органов власти (в первую очередь, через многофункциональные центры и Интернет-порталы госуслуг),
- совершенствование системы обжалования и установление системы ответственности должностных лиц за неисполнение порядка предоставления услуг.

Требуется обогащение «технологического подхода» иными ракурсами, которые бы использовали интересы и энергию всех участников взаимодействия (в т.ч. и в первую очередь потребителей)

Новые подходы должны стимулировать практическую продуктивную активность каждой из заинтересованных сторон

Чиновник должен связать собственный профессиональный интерес с более качественным обслуживанием потребителя

Подход, направленный на защиту прав получателей государственных и муниципальных услуг, решает одновременно проблемы и модернизации государства и улучшения жизни населения

РЕГИОНАЛЬНЫЙ РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

ОСНОВНЫЕ ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ:

- пожилые люди, инвалиды, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, семьи с детьми, которые реализуют свои права через получение публичных услуг.

НЕПОСРЕДСТВЕННО ПОДДЕРЖИВАЮТСЯ:

- СО НКО, общественные приёмные.

ЧТО ПОДДЕРЖИВАЕТСЯ:

- Освоение новых компетенций по защите прав социально уязвимых групп населения как получателей публичных услуг (государственные, муниципальные и социальные услуги).

ПУБЛИЧНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ:

- Консультации по вопросам защиты права получателей услуг.
- Деловые игры с целью освоения навыков получателей публичных услуг (например, в школе и в детском доме).
- Круглый стол/обсуждение.
- Мастер-класс.
- Просветительская выставка о правах получателей публичных услуг.

Узкий подход:

- Положительные случаи судебной и внесудебной защиты прав

Широкий подход:

- положительные случаи судебной и внесудебной защиты прав;
- публичные мероприятия;
- информационные и просветительские издания;
- методические материалы и методики защиты прав;
- общественные кампании;
- успешная работа общественных приёмных;
- и другое.