



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР)

Кафедра управления инновациями (УИ)

Стандартизация государственных услуг в Российской Федерации

Научный руководитель:

Доцент кафедры УИ , к.п.н  
Жуков В.К.

Выполнила:

Лавриненко В.К. Гр.057

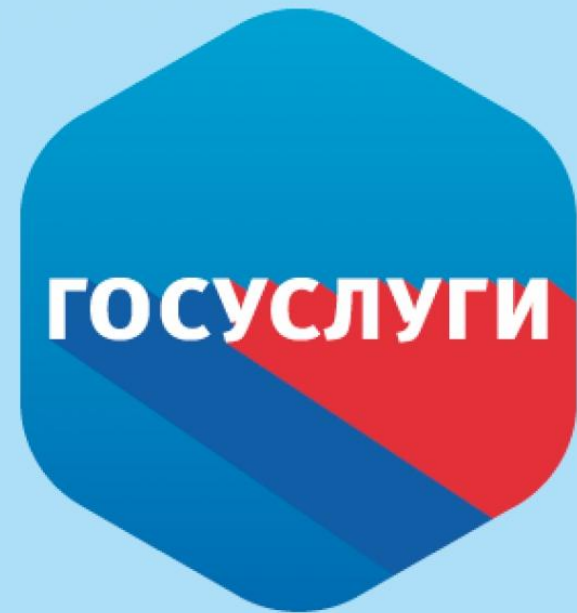
Цель: Изучение государственных услуг и оценка качества их предоставления.

Задачи:

1. Исследовать понятие и принципы предоставления государственных услуг
2. Изучить стандартизацию государственных услуг в Российской Федерации
3. Провести анализ показатели эффективности государственных услуг

# Государственные услуги

- это услуги, которые предоставляются физическим лицам и организациям по их запросу федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами управления государственных внебюджетных фондов Российской Федерации или местными администрациями в рамках их компетенции.



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

Закон регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг соответственно федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также местными администрациями и иными органами местного самоуправления, осуществляющими исполнительно-распорядительные полномочия.

# Заявители на получение государственных услуг располагают такими правами как:

- 1) приобретение государственной услуги вовремя и в соответствии со стандартом предоставления государственной услуги;
- 2) приобретение глубокой, актуальной и верной информации о порядке обеспечения государственных услуг, в том числе и в электронной форме;
- 3) приобретение государственных услуг в электронной форме;
- 4) рассмотрение жалоб в процессе получения государственных услуг;
- 5) приобретение государственных услуг в многофункциональном центре в соответствии с договорами.

# Главные принципы предоставления государственных услуг :

- 1) правомерность предоставления государственных услуг организациями, дающими государственные услуги, и органами, в том числе обеспечения услуг, какие обнаруживаются нужными и неизбежными для обеспечения государственных услуг и наделяются системами, сориентированными в части 2 статьи 1 ввнутрительного Федерального закона;
- 2) заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг;
- 3) правомерность взыскания с заявителей государственной пошлины за обеспечение государственных услуг, платы за обеспечение государственных услуг, платы за обеспечение услуг, какие приходят нужными и обязательными для обеспечения государственных услуг и даются системами, сориентированными в части 2 статьи 1 настоящего Федерального закона;
- 4) открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, а также организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 настоящего Федерального закона государственных и муниципальных услуг;
- 5) доступность воззвания за обеспечением государственных услуг обеспечения государственных и муниципальных услуг, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- 6) возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в других формах, предусмотренных законодательство Российской Федерации, по выбору заявителя. Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

# Основные классификации государственных услуг:

## 1. По присутствию промежуточного результата:

- 1.1 государственная услуга простая - подразумевает однократное обращение в исполнительный орган государственной власти с получением конечного результата;
- 1.2 государственная услуга более сложная предполагает многоразовое обращение в органы государственной власти с приобретением результатов обладающих самостоятельностью и ценностью.

## 2. По содержанию результата:

- 2.1 информационно- консультационные;
- 2.2 коммуникационные;
- 2.3 финансовые;
- 2.4 предоставление правообеспечивающих документов.

## 3. По условиям оказания:

- 3.1 программные;
- 3.2 нормативно-правовые;
- 3.3 по потребителям;
- 3.4 для граждан.

# Доступные услуги:

- 1) физической (физическая вероятность для разных категорий граждан, в том числе инвалидов, получить услугу);
- 2) преходящей (обуславливается удобством для потребителя режима работы органа, оказывающего услугу);
- 3) территориальной (транспортная и пешеходная доступность);
- 4) информационной (достаточность и удобство получения информации об услуге, способах и договорах её приобретения степень информированности потребителя о характере услуги и потенциала её получения);
- 5) финансы (объём финансовые расходы, соединенные с получением услуги цена услуги и предупреждающих её операций).



# Основные показатели качества и доступности государственных услуг:

1. Своевременность и оперативность;
2. Качество предоставления государственных услуг;
3. Доступность государственных услуг;
4. Процесс обжалования;
5. Культура обслуживания;

# Процесс стандартизации государственных услуг:

- - повышением качества государственных услуг путем втягивания в процесс физических лиц, юридических лиц и контролирующих органов;
- - оптимизацией качества услуг, т.е. разграничением сфер деятельности и влияния, передачей некоторых услуг в частный сектор без обстоятельных последствий для потребителей (повышения цен, падения качества и т.д.), прекращение навязывания государственных услуг принудительно;
- - конституционной защитой прав и интересов потребителей со стороны органов власти и должностных лиц.

# Главными показателями, действующими на ценность государственной услуги являются:

- - эффективность производства государственной услуги (т.е. оперативность, отсутствие расточительности ресурсов);
- - качество конечной услуги.



# «ОДНО ОКНО»

Это инновация, направленная на то, чтобы упростить жизнь обычному гражданину и бизнесменам.



# Заключение:

1. Исследованы понятия и принципы предоставления государственных услуг
2. Изучена стандартизация государственных услуг в Российской Федерации
3. Проведен анализ показателей эффективности государственных услуг

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**