

АДМИНИСТРАТИВНЫЕ РЕГЛАМЕНТЫ предоставления государственных и муниципальных услуг



Административные регламенты

Необходимость регламентации деятельности органов исполнительной власти

- избыточное рабочее время, затрачиваемое на исполнение функции, предоставление услуги. Сегодня эти затраты не оцениваются;
- избыточные затраты, в том числе времени, пользователей государственных услуг;
- избыточные, произвольно устанавливаемые обременения (обязательства) для граждан и организаций в связи с исполнением государственных функций;
- широкие возможности для извлечения административной ренты – коррупции за счет искусственного усложнения административного процесса;
- отсутствие ориентации административных процессов на улучшение их показателей результативности, на повышение качества государственных услуг;
- слишком большая доля решений, принимаемых по усмотрению должностного лица.

Усложненное, в том числе внутриведомственное регулирование административных процессов сделало их не только не прозрачными, но и непонятными для непосвященных

РЕГЛАМЕНТ

(польск. reglament от фр. reglement, от regle - правило))

нормативный правовой акт, регулирующий внутреннюю организацию и порядок деятельности какого-либо государственного органа и его подразделения (парламента, его палаты, правительства, суда и т. д.).

Государственная услуга – это **исполнение запроса граждан или** **организаций о:**

- признанию, установлении, изменении или прекращении их прав,
- установлении юридических фактов,
- получении для их реализации в случаях и порядке, предусмотренных законодательством, материальных и финансовых средств,
- а также предоставлении документированной информации по вопросам, включенным в соответствии с настоящим Федеральным законом в реестр государственных услуг.

(Из проекта федерального закона)

Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

- **государственная услуга**, предоставляемая федеральным **органом исполнительной власти**, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта РФ, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов РФ, - **деятельность по реализации функций** соответственно федерального **органа исполнительной власти**, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта РФ, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов РФ, которая осуществляется **по запросам заявителей** в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги
-

Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

- **муниципальная услуга**, предоставляемая органом местного самоуправления, - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставами муниципальных образований
-

Классификация услуг

- Простые и сложные (сквозные, композитные)
 - Платные и "условно бесплатные"
 - Услуги физическим лицам и услуги, юридическим лицам
 - Массовые и "немассовые"
-

Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг

- правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг;
 - заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг;
 - правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг;
 - открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, а также организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
 - доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
 - возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя.
-

Права заявителей

- получение государственной или муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной или муниципальной услуги;
 - получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме;
 - 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;
 - досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения государственных и (или) муниципальных услуг;
 - 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.
-

Обязанности органов, предоставляющих услуги

- предоставлять государственные или муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами;
- обеспечивать возможность получения заявителем государственной или муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;
- предоставлять в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации документы и информацию, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также получать от иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций такие документы и информацию;
- предоставлять в иные органы, организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг, многофункциональные центры по межведомственным запросам таких органов и организаций документы и информацию, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг, за исключением документов, включенных в определенный Законом перечень документов, безвозмездно, а также получать от них такие документы и информацию;
- исполнять иные обязанности в соответствии с требованиями настоящего Федерального закона, административных регламентов и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг

Органы власти не вправе требовать от заявителя

- ❌ предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной или муниципальной услуги;
- ❌ предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- ❌ осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, утвержденные Постановлением Правительства РФ, НПА субъекта РФ, НПА представительного органа местного самоуправления.



ИСКЛЮЧЕН
ИЯ

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 227-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в связи с принятием Федерального Закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"



**ИСКЛЮЧЕНИ
Я**

Документы, представляемые в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа

- 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;
- документы воинского учета;
- свидетельства о государственной регистрации актов гражданского состояния;
- документы, подтверждающие регистрацию по месту жительства или по месту пребывания;
- документы, подтверждающие предоставление лицу специального права на управление транспортным средством соответствующего вида;
- документы, подтверждающие прохождение государственного технического осмотра (освидетельствования) транспортного средства соответствующего вида;
- документы на транспортное средство и его составные части, в том числе регистрационные документы;
- документы о трудовой деятельности, трудовом стаже и заработке гражданина, а также документы, оформленные по результатам расследования несчастного случая на производстве либо профессионального заболевания;
- 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;
- справки, заключения и иные документы, выдаваемые организациями, входящими в государственную, муниципальную или частную систему здравоохранения;
- 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;
- документы, выданные (оформленные) органами дознания, следствия либо судом в ходе производства по уголовным делам, документы, выданные (оформленные) в ходе гражданского судопроизводства либо судопроизводства в арбитражных судах, в том числе решения, приговоры, определения и постановления судов общей юрисдикции и арбитражных судов;
- учредительные документы юридического лица;
- решения, заключения и разрешения, выдаваемые органами опеки и попечительства в соответствии с законодательством Российской Федерации об опеке и попечительстве;
- правоустанавливающие документы на объекты недвижимости, права на которые не зарегистрированы в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним;
- документы, выдаваемые федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы;
- удостоверения и документы, подтверждающие право гражданина на получение социальной поддержки, а также документы, выданные федеральными органами исполнительной власти, в которых законодательством предусмотрена военная и приравненная к ней служба, и необходимые для осуществления пенсионного обеспечения лица в целях назначения и перерасчета размера пенсий (до 1.01.2014!);
- документы о государственных и ведомственных наградах, государственных премиях и знаках отличия;
- первичные статистические данные, содержащиеся в формах федерального статистического наблюдения, предоставленных юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями.

Действие Федерального закона распространяется на следующие виды услуг:

Услуги, предоставляемые исполнительными органами власти

- регламентация (статья 6; части 1, 2 статьи 29);
- включение сведений о них в Реестр муниципальных услуг (пункт 1 части 6 статьи 11).

Услуги, оказываемые организациями, результаты которых необходимы и обязательны для вышеуказанных услуг


- утвердить правовым актом представительного органа местного самоуправления исчерпывающий перечень подобных услуг (пункт 3 части 1 статьи 9). При этом органам власти запрещается требовать от заявителя обращения за оказанием услуг, не включенных в указанный перечень;
- включить в Реестр муниципальных услуг согласно утвержденному представительным органом местного самоуправления перечню (пункт 2 части 6 статьи 11);
- определить порядок определения платы за оказание данных услуг нормативным правовым актом представительного органа местного самоуправления.

Услуги, предоставляемые в электронной форме государственными и муниципальными учреждениями (другими организациями), в которых размещается муниципальное задание (заказ), и включенные в перечень, установленный Правительством РФ, либо дополнительный перечень, утвержденный высшим исполнительным органом государственной власти субъекта РФ.

- включить в Реестр муниципальных услуг (часть 3 статьи 1).

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, утверждается:

- постановлением Правительства Российской Федерации - в отношении услуг, оказываемых в целях предоставления федеральными органами исполнительной власти государственных услуг;
 - нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации - в отношении услуг, оказываемых в целях предоставления исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации государственных услуг;
 - нормативным правовым актом представительного органа местного самоуправления - в отношении услуг, оказываемых в целях предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг.
-



Порядок определения размера платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации государственных услуг, предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг, устанавливается нормативным правовым актом соответственно высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, представительного органа местного самоуправления.

ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"

- ✓ **административный регламент** - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги.
-

СТРУКТУРА АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИЛИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ*

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;
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.

***Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"**

Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги


1. наименование услуги;
2. наименование органа, предоставляющего услугу;
3. результат предоставления услуги;
4. срок предоставления услуги;
5. правовые основания для предоставления 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 услуги;
8. исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги;
9. размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении 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 услуги и при получении результата предоставления услуги;
11. срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
12. требования к помещениям, в которых предоставляются услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой услуги;
13. показатели доступности и качества услуг;
14. иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления в многофункциональных центрах и особенности предоставления в электронной форме.

Требования к разработке проектов административных регламентов*

- Разработчик
- Размещение в Интернет
- Экспертиза

*Федеральный закон

Разработчик

-  Разработку проекта административного регламента осуществляет орган, предоставляющий государственную услугу, или орган, предоставляющий муниципальную услугу (орган, являющийся разработчиком административного регламента).
-

Размещение в Интернет





на официальном сайте
разработчика



на официальном сайте
муниципального образования

Экспертиза

-  Проекты административных регламентов подлежат **независимой экспертизе и экспертизе, проводимой уполномоченным органом.**
 -  Предметом независимой экспертизы является оценка возможного положительного эффекта, а также возможных негативных последствий
 - Проводится физическими и юридическими лицами, не принимавшими участие в разработке проекта административного регламента и не находящимися в ведении разработчика, в инициативном порядке за счет собственных средств
 - Срок проведения – на сайте, не менее 1 месяца
-

Разработчик административного регламента должен обеспечить

- ❑ Устранение избыточных административных процедур, если это не противоречит принятым нормативным актам
 - ❑ Упрощение действий и административных процедур, включая уменьшение сроков исполнения действий и административных процедур
 - ❑ Предоставление информации о действиях и об административных процедурах гражданам и организациям
 - ❑ Возможность установления персональной ответственности должностных лиц за соблюдение требований административных регламентов по каждому действию или административной процедуре при предоставлении услуги
 - ❑ Обеспечение комфортности предоставления услуги
-

СТРУКТУРА АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ*

- общие положения;
- **стандарт предоставления государственной услуги;**
- состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме;
- формы контроля за исполнением регламента;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также их должностных лиц.

***Постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 г. N 373**

Общие положения

- предмет регулирования регламента;
 - круг заявителей;
 - требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги
(о место нахождения и график работы, телефоны, официальные сайты, стенды и др.)
-

СТРУКТУРА АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Стандарт предоставления государственной услуги

1. наименование услуги;
2. наименование органа, предоставляющего услугу;
3. результат предоставления услуги;
4. срок предоставления услуги;
5. правовые основания для предоставления услуги;
6. исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги;
7. исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги;
8. исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги;
9. размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении 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 услуги и при получении результата предоставления услуги;
11. срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
12. требования к помещениям, в которых предоставляются услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой услуги;
13. показатели доступности и качества услуг;
14. иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления в многофункциональных центрах и особенности предоставления в электронной форме.

СТРУКТУРА АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Административные процедуры

описание каждой административной процедуры предусматривает:

- основания для начала административной процедуры;
 - содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения;
 - сведения о должностном лице, ответственном за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры. Если нормативные правовые акты, непосредственно регулирующие предоставление государственной услуги, содержат указание на конкретную должность, она указывается в тексте регламента;
 - критерии принятия решений;
 - результат административной процедуры и порядок передачи результата, который может совпадать с основанием для начала выполнения следующей административной процедуры;
 - способ фиксации результата выполнения административной процедуры, в том числе в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения административной процедуры..
-

СТРУКТУРА АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

ДОПОЛНИТЕЛЬНО

Административные процедуры

1. состав документов, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего государственную услугу, а также организации, участвующей в предоставлении государственных и муниципальных услуг, и которые должны быть представлены в иные органы и организации;
2. состав документов, которые необходимы органу, предоставляющему государственную услугу, но находятся в иных органах и организациях;
3. порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", следующих административных процедур:
 - предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;
 - подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и прием таких запроса и документов;
 - получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;
 - взаимодействие федерального органа исполнительной власти и органа государственного внебюджетного фонда, предоставляющих государственную услугу, с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, в том числе порядок и условия такого взаимодействия;
 - получение заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено федеральным законом;

СТРУКТУРА АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Порядок и формы контроля за исполнением регламента

- порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению ГФ (предоставлению ГУ), а также принятием решений ответственными лицами;
- порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества исполнения ГФ (предоставления ГУ), в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством исполнения ГФ (предоставления ГУ);
- ответственность государственных служащих федерального органа исполнительной власти и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения ГФ;
- положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за исполнением ГФ (предоставлением ГУ), в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

СТРУКТУРА АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также их должностных лиц

**См. Федеральный закон
«Об организации предоставления
государственных и
муниципальных услуг»**

Методика разработки административного регламента предоставления государственной услуги

[Перейти сразу к Требованиям к тексту регламента](#)

АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ

Информационный этап

1. Сбор информации.
2. Анализ правовой основы предоставления услуги.
3. Описание процедуры «как есть».

Исследовательский этап

4. Исследование предпочтений потребителей. Выделение проблем.
5. Выбор способов решения проблем. Стандартизация. Описание процедуры «как должно быть».

Основной этап

6. Разработка проекта регламента

Рефлексивный этап

7. Оценка качества регламента

Общие положения

Стандарт предоставления государственной услуги

Административные процедуры

Анализ правовой основы предоставления услуги

- Каким нормативным актом услуга закреплена за данным органом, структурным подразделением?
 - В каком законе предусматривается предоставление услуги органами власти субъекта РФ?
 - Установлены ли требования к содержанию услуги? Каким нормативным актом они закреплены?
 - Установлен ли порядок предоставления услуги? Каким нормативным актом он закреплен?
 - Существуют ли дополнительные правовые акты, в том числе локальные, регулирующие предоставление услуги? Какова их роль?
-

Описание процедуры «как есть»

- Какое структурное подразделение осуществляет предоставление услуги?
- Его адрес, краткая характеристика расположения (транспортная доступность, соседство)
- Характеристика помещения (количество комнат, место приема граждан, указатели и таблички, свободный вход, комфортность – освещение, обогрев/кондиционирование, наличие столов, стульев, туалета)
- Каковы возможности получения информации? (Часы приема. Где расположена информация о них? Какая информация размещена на стендах? Возможности личного, телефонного и электронного консультирования. Возможности получения информации «пакетом» и в электронном виде.

Описание процедуры «как есть»

- Каким образом организовано взаимодействие при подаче документов (обращении за услугой)? (возможности заочного обращения)
 - Каким образом фиксируется факт приема заявления?
 - Какова последовательность дальнейших действий служащих? (Кто? Что делает? В какие сроки? На основании чего?)
 - Каким образом гражданин оповещается о принятом решении?
 - Каким образом гражданин получает необходимый документ?
 - Какие предусмотрены дополнительные функции служащих, связанные с предоставлением услуги?
-

Исследование предпочтений

- **Предпочтения получателей услуги** – результат выбора получателями наилучшего с их точки зрения способа получения услуги, выраженный перечнем показателей качества и их значений, при соблюдении которых большая часть получателей услуги не испытывают неудовлетворенности от процесса получения услуги и ее результата.
 - **Показатель качества** – количественная или качественная характеристика, которая может быть измерена, проверена и выражена числовым или логическим («да/нет», «имеется/отсутствует» и т.п.) значением.
-

Исследование предпочтений

- предварительное исследование с целью составления перечня важных для получателей характеристик услуги
 - измерение существующего качества
 - основное исследование предпочтений
-

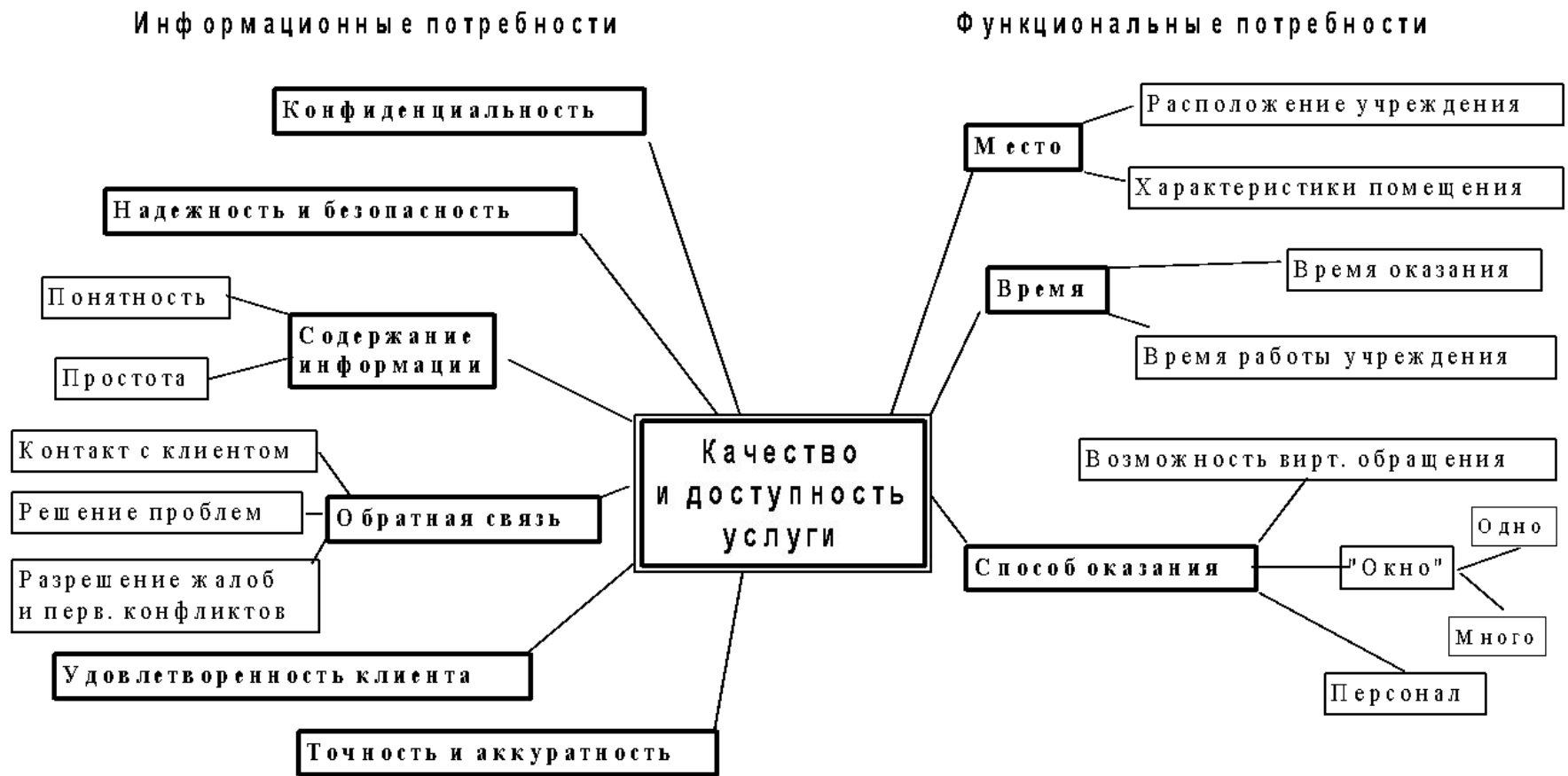
Исследование предпочтений

Предварительное исследование не требует специального инструментария и проводится путем:

- ❑ **анализа имеющихся жалоб и предложений получателей услуги;**
- ❑ **интервьюирования получателей услуги.**
- ❑ **интервьюирования сотрудников, непосредственно взаимодействующих с получателями услуги;**
- ❑ **натурного наблюдения;**
- ❑ **получения сведений организаций, аккумулирующих мнения получателей услуги**

Результатом исследования является список характеристик и критериев качества услуги и обслуживания

Исследование предпочтений



Эмоциональные потребности

Измерение существующего качества услуги проводится на основе перечня важных для потребителей характеристик, полученных в предварительном исследовании.

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).
-

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 о гражданине, 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.

Исследование предпочтений

Категории качества обслуживания

- доступность информации об услуге и обслуживании;
- потраченное время на получение услуги, включая время на поиск информации, проезд и прочее;
- удобство графика работы;
- длительность и условия ожидания приема;
- организация очередности;
- обращение обслуживающих

При выявлении предпочтений потребителей необходимо учитывать наличие особых категорий в структуре потребителей

Категории в структуре потребителей

- **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 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. Данная категория зачастую 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.

Исследование предпочтений Интервьюирование

- Откуда Вы узнали о месте и порядке предоставления услуги?
 - Была ли эта информация точной?
 - Каким образом Вам было бы удобнее ее получать?
 - Сколько раз Вам приходилось обращаться в орган власти, предоставляющий услугу, за консультацией перед подачей полного пакета документов (заявления)?
 - Какие недостатки Вы усматриваете в процедуре предоставления услуги?
 - Каким образом их можно устранить?
-

Исследование предпочтений

Анкетирование

- 1. Какие трудности Вы испытывали в процессе подачи документов (заявления)?**
 - 2. Каким образом Вы хотели бы получать информацию о месте и порядке предоставления услуги?**
 - 3. Что должна включать в себя эта информация?**
 - 4. Характеристики респондента**
 - 5. Пожелания и предложения**
-

Исследование предпочтений Фокус-группа

- Как вы узнали о том, где и как надо получить услугу?
- Была ли эта информация верной?
- Испытывали ли вы трудности с поиском местонахождения предоставляющего услугу органа власти и органов, выдающих документы, необходимые для получения услуги?
- Возникали ли неудобства, связанные с графиком работы органа?
- Что в получении услуги вызвало наибольшие затруднения?
- Удалось ли с первого раза собрать пакет документов (подать заявление)?
- В чем состояли ошибки с документами?
- Была ли информация, полученная в ходе консультаций со служащими, достаточной для формирования полного пакета документов с первого раза?
- Как и где вам удобнее получать информацию об услуге?
- Какая дополнительная информация может быть Вам необходима?
- Достаточно ли списка документов или надо сделать пошаговую инструкцию?
- Что было неудобно в помещении органа власти?
- Были ли неудобства в обслуживании, форме общения с сотрудниками и пр.?

Дополнительно могут «вбрасываться» возможные предпочтения

Исследование предпочтений

Карточка качества (при подаче документов)

1. Где Вы получили основную информацию об услуге?
 2. Сколько раз вы обращались в орган власти, прежде чем подать заявление?
 3. Оцените качество предоставляемой информации об услуге (полная, понятная, не устаревшая)
 4. Замечания и предложения
-

Карточка качества (исследование предпочтений после получения услуги)

1. Как Вы в целом оцениваете работу органа власти, предоставляющего услугу? (шкала)
 2. Что следует изменить в работе органа?
-

Исследование предпочтений

- ☑ Если данные предварительного исследования подтверждают ранее собранные данные других исследований (вторичные источники), можно принять решение об отсутствии необходимости проведения основного исследования в части установленных предпочтений.
 - ☑ **Основное исследование** предпочтений получателей стандартизируемой услуги требует специальных знаний и навыков в области социологических и маркетинговых исследований
-

Устойчивые представления получателей услуг.

В отношении информации:

- иметь возможность консультироваться лично или по телефону;
- иметь доступ к информации в нерабочее время органа, оказывающего услугу, например путем использования телефонного автоинформатора или автоответчика;
- информация должна распространяться в тех учреждениях, из которых могут направить для получения услуги;
- информация должна распространяться в СМИ (программах), которые читают (смотрят) потенциальные получатели услуги (например, информация о работе службы занятости – в газетах с объявлениями о вакансиях);
- обслуживающий специалист должен по запросу показывать законы и иные нормативные акты, которые устанавливают правила оказания услуги и права получателя услуги;
- хорошо структурированную информацию на стендах (недопустимо наличие множества разрозненных объявлений);
- наличие при входе справочного окна (стойки с консультантом), где могут ответить на основные вопросы или направить к компетентному специалисту;
- наличие места для письма (стола или конторка / полка для письма стоя);
- хорошее освещение стендов и мест для письма;
- расположение образцов заполнения бланков (форм) там, чтобы их легко можно было видеть при письме, например под стеклом на столе.

В отношении расположения места оказания услуги

- расположение места оказания услуги в центре (административном центре) обслуживаемой территории;
 - близость к транспортным узлам (пересечение основных автодорог, крупным пересадочным пунктам общественного транспорта);
 - длительность проезда не более 30 минут в городе и не более 50 минут в сельской местности.
 - расположение в известном районе с понятной и легко объяснимой схемой прохода (проезда), рядом с широко известными объектами (рынок, вокзал, администрация и пр.), которые могут служить ориентиром;
-

В отношении графика работы органов

- единый график работы для всех учреждений и мест оказания услуги;
 - простой и запоминающийся график работы (одинаковый во все рабочие дни недели);
 - отсутствие обеда;
 - специальное время работы (вечером до 20-00 или в выходной), чтобы получить услугу могли работающие граждане.
-

В отношении ожидания и организации очередности приема

- очередность должна организовываться и контролироваться органом, оказывающим услугу, например посредством бирок, вызова и пр. способами;
 - ожидание должно проходить в помещении (холле), а не в коридоре;
 - должно быть достаточно мест для сидения;
 - при ожидании более 10-15 минут должны быть туалет и гардероб для посетителей.
 - ожидание не должно превышать 30 минут;
 - обеспечение нескучного ожидания (журналы, стенды, музыка, радио, ТВ), в том числе предоставление полезной информации в интересном изложении.
-

В отношении процедуры оказания услуги

- Ф.И.О. обслуживающего сотрудника должна быть видна при обслуживании, и расположена на личной информационной табличке (бейдж) или на информационной табличке на рабочем месте сотрудника (на столе или на стене)
- минимальное количество кабинетов, которые надо обойти;
- сразу указывать срок готовности документов (получения результата услуги) и соблюдать его.
- не заставлять получателя услуги узнавать дополнительную информацию («Позвоните через неделю, возможно, документ будет готов раньше срока»), орган должен сам доставлять информацию («Оставьте свой телефон, как только документ будет готов – мы вам позвоним»); простые и понятные процедуры.
- длительное (периодическое) обслуживание должно осуществляться одним прикрепленным к получателю услуги специалистом, но при его отсутствии любой свободный специалист должен быстро и качественно продолжить обслуживание:
- при возможности выборе из нескольких вариантов получателю должны объясняться все последствия того или иного выбора и предоставляться необходимое время для обдумывания и консультаций;
- результат услуги должен объясняться с указанием мотивов и оснований решения.



Оптимизация направлена:

- На сокращение высоких издержек (материальных, временных, моральных) для получателей государственной услуги (физических и юридических лиц, вовлеченных в процесс исполнения государственной функции);
 - На снижение затратности (стоимости) процесса предоставления государственной услуги (исполнения государственной функции);
 - На повышение эффективности предоставления государственной услуги (исполнения государственной функции) с точки зрения достижения конечных результатов.
-

ПРИМЕРЫ ОПТИМИЗАЦИИ (паспорт гражданина РФ)

Процедурные улучшения:

- Выдача и замена паспортов производятся подразделениями по месту жительства, месту пребывания или фактического проживания гражданина. (п.18)
- Закрепление более удобного графика: две субботы месяца являются рабочими, половина рабочих дней заканчивается в 20.00 (п.13)
- Документы от граждан, не имеющих возможности по состоянию здоровья обратиться в подразделение, представляют родственники. (п.58)
- Граждане в 30-дневный срок до наступления оснований для выдачи или замены паспорта оповещаются сотрудником, ответственным за прием документов, о необходимости сдачи документов для оформления паспорта. (п.35)

Инфраструктура обслуживания граждан:

- Время ожидания в очереди для передачи документов устанавливается до 30 минут, а при получении паспорта - до 20 минут. (п. 16.)
- Время приема документов устанавливается до 15 минут, а получения паспорта – до 10 минут. (п. 17.)
- Прием граждан ведется либо с помощью электронной системы управления очередью, либо, в случае отсутствия такой системы, по предварительной записи по телефону. (п. 19.)
- Прием получателей услуги и документов, необходимых для оформления паспорта, осуществляется в специально выделенных для этих целей залах обслуживания.
- В зданиях подразделений, участвующих в предоставлении государственной услуги, оборудуется система звукового информирования заявителей. (п.21.)
- В залах обслуживания устанавливается компьютер со справочно-правовыми системами и программными продуктами. Правила работы с ним, а также фамилия, имя, отчество, телефон, номер кабинета сотрудника подразделения, отвечающего за работу компьютера, размещаются на информационном стенде. (п.22)
- Информация о государственной услуге предоставляется непосредственно в помещениях органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, а также по телефону, электронной почте, и автоинформатору, посредством размещения информации на Интернет сайте ФМС России, территориальных органов и подразделений. (п.26)

Рекомендации по формированию стандарта комфортности предоставления государственных услуг

(одобрены решением Правительственной комиссии
по проведению административной реформы,
протокол №53 от 30 июня 2006 года, раздел XII, пункт 2)

Рекомендации по формированию стандарта комфортности предоставления государственных услуг

- пешеходная доступность от остановок общественного транспорта
 - предпочтительное размещение на нижних этажах здания с отдельным входом, при строительстве новых зданий – организация пандусов
 - информационные материалы должны быть хорошо видны даже в нерабочее время
 - бесплатная парковка с отдельными местами для инвалидов
-

Рекомендации по формированию стандарта комфортности предоставления государственных услуг - 2

- просторное помещение сектора ожидания с системой кондиционирования, стульями и креслами
 - «электронная очередь» и возможность дистанционной записи
 - размещение полной и наглядной информации в секторе информирования, наличие стоек для заполнения документов
 - при получении консультации по телефону – не более одной переадресации звонка, возможность получения информации через электронный терминал
-

Исследовательский этап

Подготовка описания "Как должно быть"



Общие требования к тексту

- Текст проекта регламента излагается нормативным языком. Необходима четкость формулировок, не допускающих двойного толкования, употребления неологизмов, архаизмов, метафорических выражений, афоризмов, двусмысленных, многозначных выражений; изложение текста приводится к единой терминологии.
 - В тексте не допускаются качественные прилагательные, сослагательное наклонение, образные выражения, упрощенные названия, неустоявшаяся или узкоспециализированная терминология без расшифровки.
 - Текст излагается простыми фразами без сложных речевых оборотов, способных затруднить восприятие.
 - Изложение текста регламента должно быть детализированным, позволяющим получить исчерпывающую информацию о процессе предоставления государственной услуги.
-

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ*

- ❑ **наименование государственной услуги**
- ❑ **наименование органа исполнительной власти,** предоставляющего государственную услугу. В случае если в предоставлении государственной услуги участвуют несколько органов исполнительной власти, указываются все участвующие государственные и муниципальные органы и организации.
- ❑ **перечень нормативных правовых актов,** непосредственно регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием реквизитов нормативного правового акта и источников официального опубликования)
- ❑ **описание результатов** предоставления государственной услуги, а также указание на юридические факты, которыми заканчивается предоставление государственной услуги
- ❑ **описание заявителей**

*ВНИМАНИЕ! Методика представлена в соответствии с ранее действовавшим Постановлением Правительства от 11.11.2005 № 679. Наименования и содержание разделов и подразделов могут отличаться от действующих требований

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

1. порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги;
 2. сроки предоставления государственной услуги;
 3. перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги либо отказа в предоставлении государственной услуги;
 4. требования к местам предоставления государственной услуги.
-

2.1. Порядок информирования о государственной услуге

- информация о местах нахождения и графике работы органов исполнительной власти, предоставляющих государственную услугу, их структурных подразделениях и территориальных органах, способы получения информации о местах нахождения и графиках работы государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления государственной услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;
- справочные телефоны структурных подразделений органов исполнительной власти, предоставляющих государственную услугу, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов органов исполнительной власти в сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении государственной услуги), адреса их электронной почты;
- порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги), в том числе о процессе предоставления государственной услуги;
- порядок, форма и место размещения информации, в том числе на стендах в местах предоставления государственной услуги), а также в сети Интернет на официальном сайте органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу).

Информационные материалы на стендах

- **исчерпывающая информация о порядке предоставления государственной услуги** (в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административной процедуры);
- **исчерпывающий перечень органов власти, организаций, в которые необходимо обратиться** гражданам или организациям, с описанием конечного результата обращения в каждый из указанных органов (организаций).
- **адреса и время приема** в органов власти, организациях, **последовательность их посещения**;
- **перечень, формы документов для заполнения, образцы заполнения документов.**

+ Сведения по информационным материалам, которые должны быть размещены в сети Интернет

2.2. Сроки предоставления государственной услуги:

- предоставления государственной услуги;
- прохождения отдельных административных процедур, необходимых для предоставления государственной услуги;
- приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством РФ;
- выдачи документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги;
- ожидания в очереди при подаче и получении документов заявителями.

2.3. Перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги либо отказа в предоставлении государственной услуги

- основания для приостановления
 - основания для отказа
 - основания для отказа в приеме и рассмотрении документов.
-

2.4. Требования к местам предоставления государственной услуги

- размещение и оформление помещений;
 - размещение и оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации;
 - оборудование мест ожидания;
 - парковочные места;
 - оформление входа в здание;
 - места для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов;
 - места для ожидания заявителей;
 - места для приема заявителей.
-

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ



Состоит из подразделов, соответствующих количеству административных процедур – логически обособленных последовательностей административных действий при предоставлении государственной услуги, имеющих конечный результат и выделяемых в рамках предоставления государственной услуги.



Иллюстрируется блок-схемой, которая приводится в приложении к административному регламенту.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

- юридические факты, являющиеся основанием для начала административного действия;
- сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административного действия;
- содержание административного действия, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения;
- критерии принятия решений;
- результат административного действия и порядок передачи результата, который может совпадать с юридическим фактом, являющимся основанием для начала исполнения следующего административного действия;
- способ фиксации результата выполнения административного действия, в том числе в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения административного действия, в том числе в электронных системах.

Описание административных процедур:

1. Восстановление **логической последовательности действий**, составляющих административные процедуры:
 - в описании каждого действия должно быть указано, после выполнения каких условий начинает исполняться данное действие. Необходимо привести перечень юридических фактов, являющихся основанием для начала;
 - в описании каждого действия должно быть указано, какие действия выполняются вслед за ним, а также условия, при выполнении которых происходит переход к исполнению каждого из последующих действий;
-

Описание административных процедур:

2. **Определение ответственных исполнителей по каждому действию**

- по каждому действию должен быть определен ответственный исполнитель. Указывается либо конкретное ответственное должностное лицо, либо применяется соответствующая формулировка;
 - если действие является сложносоставным и по нему невозможно определить ответственного исполнителя, в целях дальнейшего описания оно должно быть раздроблено на более простые действия, по каждому из которых можно указать единственного ответственного исполнителя.
-

Описание административных процедур:

3. Описание процесса выполнения действий и их результатов:

- в описании каждого действия должен быть указан максимальный срок его исполнения;
 - если выполнение действия предполагает принятие решения, должны быть перечислены все возможные решения, указаны критерии или процедура выбора вариантов решений;
 - по каждому действию необходимо указать результат действия, получателя результата (сотрудник органа, другое подразделение, другой ОИВ, или иной субъект) и порядок передачи результата (указывается при условии, что результат действия может быть передан. К примеру, если результат действия – документ).
-

Пример описания административной процедуры

1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение соискателя лицензии в лицензионный отдел с комплектом документов, необходимых для выдачи лицензии, переоформления, продления срока действия, внесения изменений или аннулирования лицензии, либо поступление пакета документов по почте.
 2. Специалист лицензирующего органа, в обязанности которого входит принятие документов, проверяет наличие всех необходимых документов, в соответствии с перечнем, установленным п.2.3. Административного регламента. Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.
 3. Специалист вносит в книгу учета заявлений запись о приеме документов:
 - регистрационный номер (порядковый номер записи);
 - дату приема документов.Максимальный срок выполнения действия составляет 2 минуты.
 -
 6. Специалист передает сформированное лицензионное дело специалисту, в обязанности которого входит проведение правовой экспертизы. Максимальный срок выполнения действия составляет 5 рабочих дней.
-

Пример НЕУДАЧНОГО описания административной процедуры

~~При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия требованиям, заявитель уведомляется о наличии препятствий для принятия документов и содержания выявленных недостатков в представленных документах.~~

~~...~~

-
- 4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**
 - 5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ).**
-

ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ

- ❑ **Формальное несоответствие установленным требованиям**
- ❑ **Закрепление текущих административных процессов без анализа целесообразности самой функции (услуги) и учета предпочтений заявителей**
- ❑ **Отсутствие норм, регулирующих вопросы обжалования действий и решений**
- ❑ **Нечеткость описания взаимодействий с гражданами и организациями**
- ❑ **Нечеткость описания «ролей» в регламенте**
- ❑ **Ориентация на описание документооборота, а не процедур**
- ❑ **Отсутствие предложений по развитию правовой базы**

НЕРЕШЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ

- ❑ Регламентация межведомственных процессов
- ❑ Процедуры изменения должностных регламентов при принятии административных регламентов
- ❑ Расчет стоимости оптимизированных регламентов
- ❑ Определение порядка в переходный период и его определение
- ❑ Проблема электронных административных регламентов (понятия, применение)

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!
