

**Опыт разработки стандартов
предоставления публичных
услуг органами
государственной и
муниципальной власти в
Санкт-Петербурге.**

Основные нормативные документы

- Распоряжение Правительства РФ от 25 октября 2005 г. N 1789-р «Концепция административной реформы в Российской Федерации на 2006-2010 годы».
- Постановление Правительства РФ от 11.11.2005 № 679 «Порядок разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг».
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
- Межгосударственный стандарт ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».

Базовые определения

- *Административный регламент предоставления государственной (муниципальной) услуги (функции)* - нормативно-правовой акт, устанавливающий порядок и организацию исполнения государственных (муниципальных) функций (услуг) данным исполнительным органом государственной (муниципальной) власти.
- *государственная / муниципальная функция* – регулярно осуществляемая органом государственной власти / местного самоуправления деятельность по реализации его полномочий, установленных действующим законодательством, и имеющая внешнего потребителя;
- *государственная / муниципальная услуга* – регулярно осуществляемая органом государственной власти / местного самоуправления деятельность по исполнению запроса граждан или организаций о признании, установлении, изменении или прекращении прав, установлении юридических фактов, получении в случаях и порядке, предусмотренных законодательством, материальных и финансовых средств, а также предоставлении документированной информации (выдача документа).

Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг

- заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг;
- открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, а также организаций, участвующих в их предоставлении;
- 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, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя.

Стандарт оказания государственных (муниципальных) услуг.

Стандарт государственной (муниципальной)
услуги – система требований к государственной (муниципальной) услуге в интересах ее получателя, включающая характеристики процесса, формы, содержания и результата оказания данной государственной услуги, принятая нормативным правовым актом в установленном порядке.

Этапы разработки стандарта государственной (муниципальной) услуги.

- **Организационная подготовка;**
- **Сбор информации;**
- **Исследование;**
- **Разработка проекта стандарта;**
- **Апробация проекта стандарта;**
- **Обсуждение и экспертиза проекта стандарта;**
- **Утверждение стандарта**
- **Внедрение стандарта**
- **Мониторинг исполнения и пересмотр стандарта.**

Реестры государственных и муниципальных услуг (функций).

- **Сводный**
- **Реестр**
 - Федеральный Реестр государственных услуг (функций)
 - Реестр государственных услуг (функций) субъектов Российской Федерации
 - Реестр муниципальных услуг (функций)

Структура Реестра государственных функций и услуг Санкт-Петербурга

	Общие	Специальные (исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, кроме администраций районов)	Специальные (администраций районов Санкт-Петербурга)	Итого
Государственные функции	общие – 36 типовые – 10	1007	212	1265
Государственные услуги	2	98	114	214
Итого	48	1105	326	1479

Примеры государственных функций

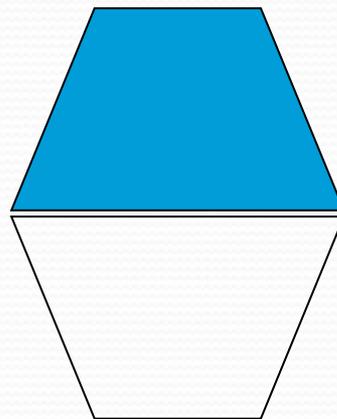
- 3.6.1-13. Принимать меры воздействия в отношении родителей (законных представителей), препятствующих получению детьми образования и(или) ненадлежащим образом выполняющих обязанности по воспитанию и обучению детей, в соответствии с законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга.
- 3.4.87. В соответствии с компетенцией Администрации участвовать в осуществлении контроля за ремонтом и содержанием автомобильных дорог общего пользования, расположенных на территории района, согласовывать акты приемки результатов работ по ремонту.

Пример государственной услуги.

Возмещение расходов на обучение детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей на курсах по подготовке к поступлению в государственные образовательные учреждения среднего и высшего профессионального образования

Состояние разработки.

Государственные функции
и государственные услуги (1479)



268

Есть
стандарт

1211

Нет
стандарта

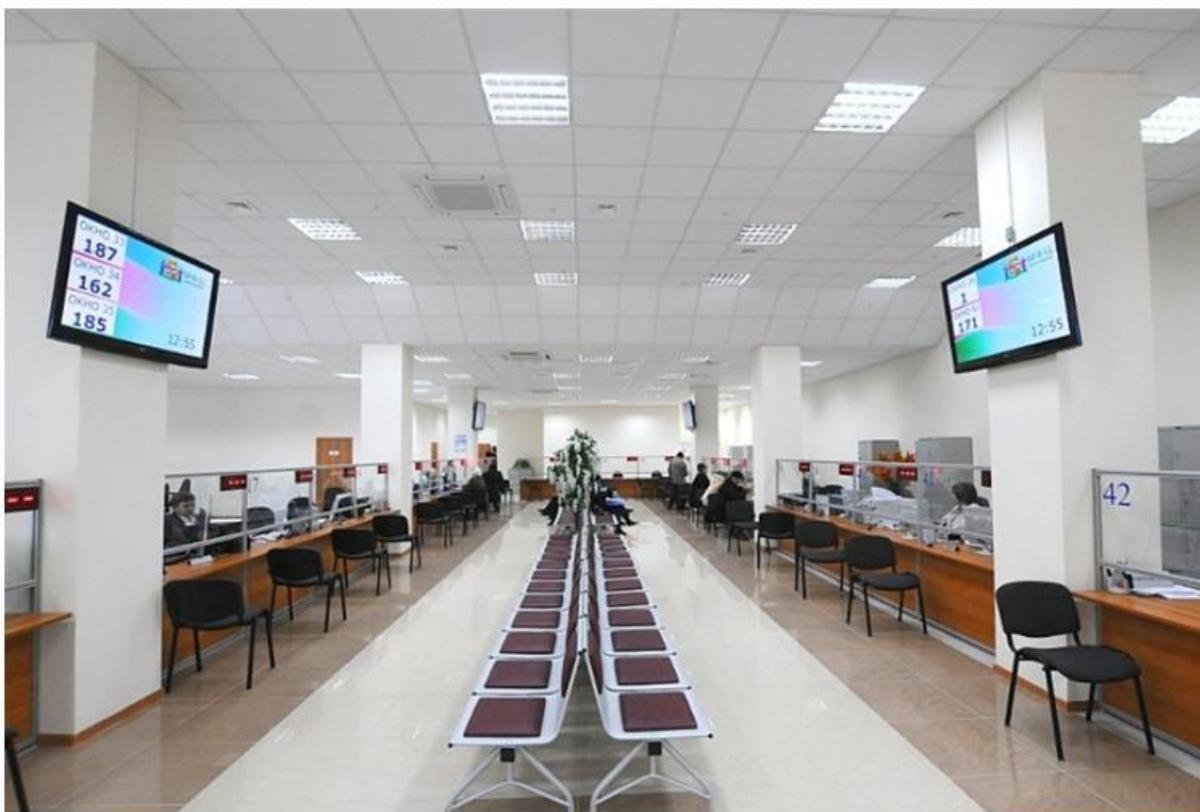
Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг

- МФЦ – организация, учрежденная для обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг территориальными федеральными органами исполнительной власти по Санкт-Петербургу, органами исполнительной власти по Санкт-Петербургу, а также их подведомственными организациями, в едином помещении, оборудованном необходимыми техническими, программными средствами и квалифицированным персоналом

Правила работы МФЦ.

- прием документов от заявителя в удобное для него время;
- формирование полного пакета документов для предоставления услуги;
- обработка оригиналов документов в присутствии заявителя: безвозмездное копирование и сканирование необходимых документов для создания электронного дела, что позволяет при последующих обращениях сэкономить время заявителя;
- обеспечение сокращения времени ожидания в очереди (период ожидания для подачи документов – не более 45 минут; для получения результата предоставления услуги – не более 15 минут);
- отделение заявителя от чиновника, принимающего решение о предоставлении услуги в рамках антикоррупционной политики;
- информирование заявителя о ходе предоставления услуги и о готовности результата предоставления услуги;
- выдача результата предоставления услуги в удобное для заявителя время.

Пример планировки МФЦ.



Статистика работы МФЦ в СПб.

- В 2012 году в Санкт-Петербурге действует 32 МФЦ.
- 2009 год (5 МФЦ) – обращений (20 724)
- 2010 год (21 МФЦ) – обращений (391 304)
- 2011 год (26 МФЦ) – обращений (897 238)
- Количество, предоставляемых услуг не менее 120
- Процент положительных отзывов около 70%
- *Примечание: отрицательные отзывы, как правило, сопровождаются ссылками на успешные соседние МФЦ.*

Перспективы развития на 2012 год.

- Открытие Многофункциональных центров в Красносельском и Красногвардейском районах Санкт-Петербурга.
- Ввод в эксплуатацию 2 «мобильных МФЦ». Для отдаленных поселков Выборгского, Курортного, Пушкинского, Колпинского и других районов Санкт-Петербурга.
- Расширение перечня государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в Многофункциональных центрах до 200.
- Реализация экстерриториального принципа приема граждан, когда гражданин независимо от места регистрации (проживания), может обратиться в любой Многофункциональный центр Санкт-Петербурга.



● Спасибо за внимание.