

# Необходимость стандартизации предоставления государственных (муниципальных) услуг

Выполнили студенты:  
Калинина Анжелика, Кострова  
Анастасия  
Группа ГК-313

Одной из целей законодательного регулирования является создание условий для ликвидации необоснованных и неэффективных с общественной точки зрения услуг



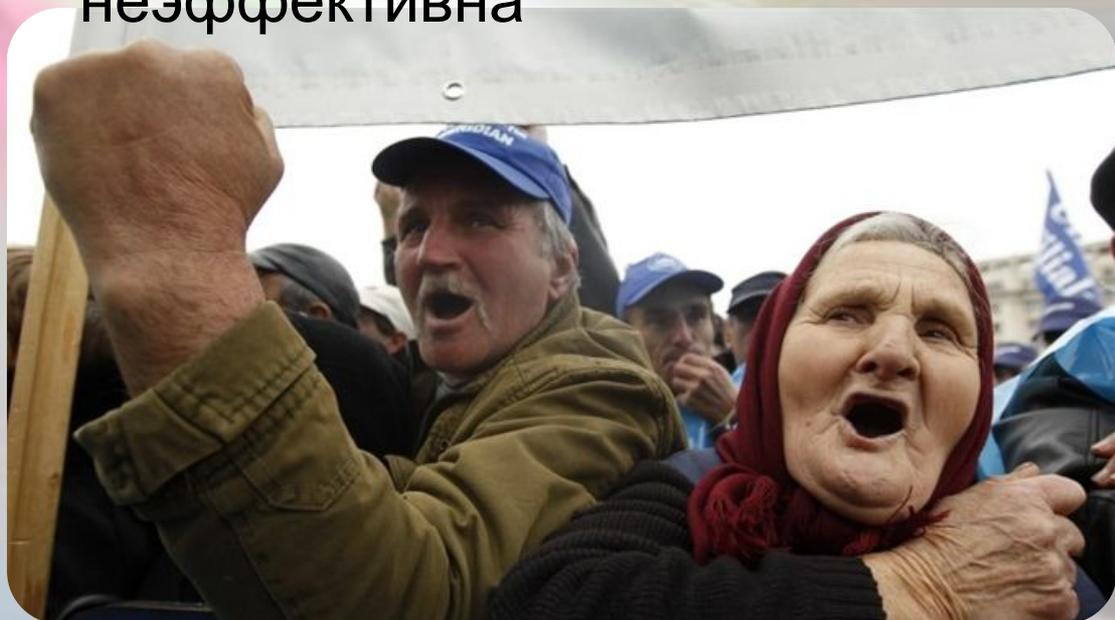


I. Административно-управленческие процессы в органах исполнительной власти недостаточно организованы и часто неэффективны

## II. Отсутствие стандартов качества и доступности государственных услуг



Существующая система обратной связи с пользователями государственных (муниципальных) услуг неэффективна



# III. КУЧА ПРОБЛЕМ!!1!!1



- низкое качество, связанное с необходимостью представления большого числа документов и совершения большого числа промежуточных действий
- длительный срок ожидания принятия решения;
- высокий уровень административного усмотрения исполнителей государственной (муниципальной) услуги;
- трудности доступа к государственной (муниципальной) услуге, вызванные ограничениями времени, места и другими обстоятельствами её предоставления;
- отсутствие информации о порядке оказания услуг и отсутствие установленного порядка досудебного (внесудебного) обжалования действия (бездействия) должностных лиц и т. п.



Административная культура российских чиновников не ориентирована на гражданина, в частности на повышение качества и доступности государственных (муниципальных) услуг



# Задачи

- повышение качества предоставления государственных услуг и их доступности для граждан и организаций;
- ориентация деятельности органов исполнительной власти на интересы заявителей;
- повышение качества и эффективности административно-управленческих процессов в органах исполнительной власти;
- повышение открытости деятельности органов исполнительной власти, их подконтрольность, увеличение радиуса эффективного контроля;
- уменьшение возможностей для административного усмотрения лиц, принимающих решение;
- снижение издержек при взаимодействии граждан и организаций с органами исполнительной власти;
- обеспечение общественного контроля исполнения органами исполнительной власти закрепленных за ними функций

# Стандарты государственных и муниципальных услуг

Основным инструментом регламентации предоставления государственных и муниципальных услуг является принятие административных регламентов – нормативных правовых актов государственных органов исполнительной власти или органов местного самоуправления, устанавливающих сроки и последовательность административных процедур и административных действий органов власти, а также порядок их взаимодействия с физическими или юридическими лицам

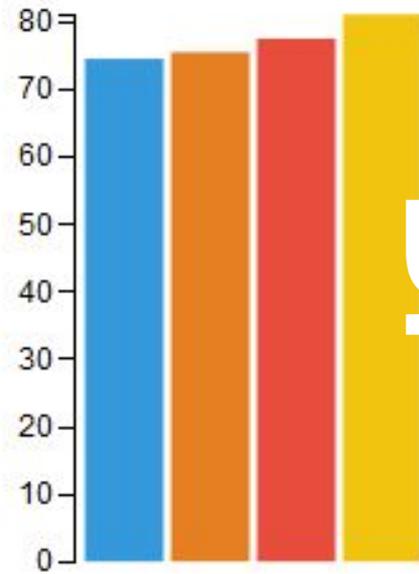


# ЦИФРЫ



## ЦИФРЫ И ФАКТЫ

Уровень удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг



2011	74.6
2012	75.6
2013	77.6
2014	81.2

# ФАКТ

Всего в региональном разрезе федерального реестра размещена информация по более 21100 услугам (функциям) органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации. На муниципальном уровне – внесены сведения по более 121800 муниципальным услугам (функциям).

и́нформацио́нный реестр (фóнкция)

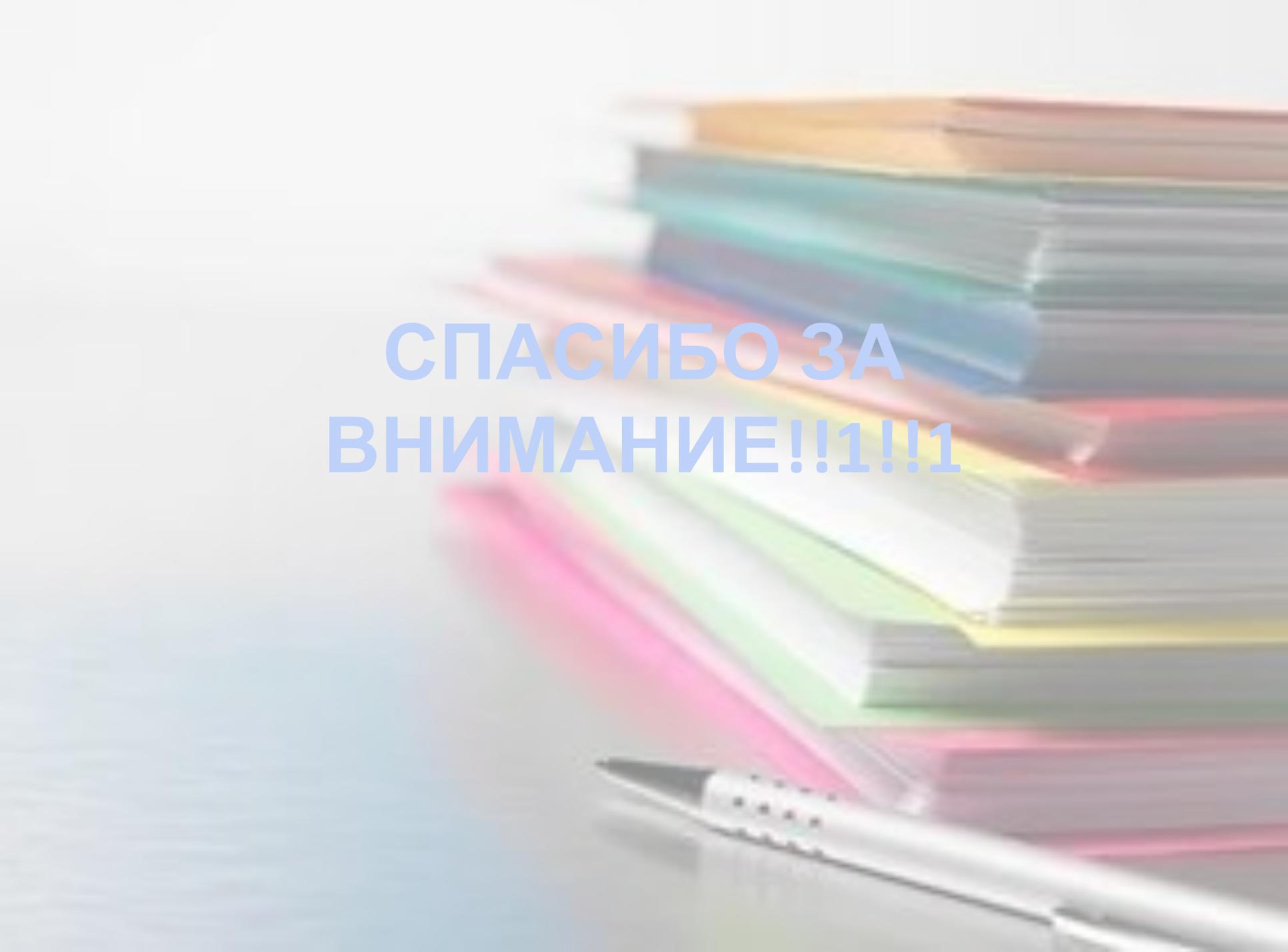
В соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» государственные услуги предоставляются в соответствии с административными регламентами, содержащими всю необходимую информацию, предусмотренную законодательством, необходимую как для граждан, так и для должностных лиц:

срoки oказани́я услу́ги, пе́речень докyментoв, oснoвани́я для oтказа, административные процедуры, oтветственность и порядок oбжалoвания действий (бeзде́йствия) до́лжностных лиц, кoнтáктная инфoрмация, стáндарт кoмфoртности и дрyгoе.

- сроки оказания услуги,
- перечень документов,
- основания для отказа,
- административные процедуры,
- ответственность и порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц,
- контактная информация,
- стандарт комфортности и другое.

• стáндарт кoмфoртности и дрyгoе

• кoнтáктная инфoрмация

A stack of colorful folders in shades of orange, teal, blue, red, yellow, green, and pink is arranged on a desk. A silver pen with a black grip is positioned in the foreground, partially overlapping the bottom of the stack. The background is a soft, out-of-focus light blue and white gradient.

**СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ!!!1!!!1**