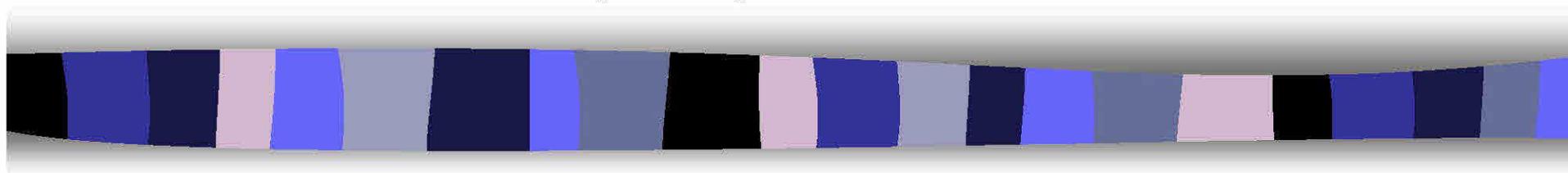
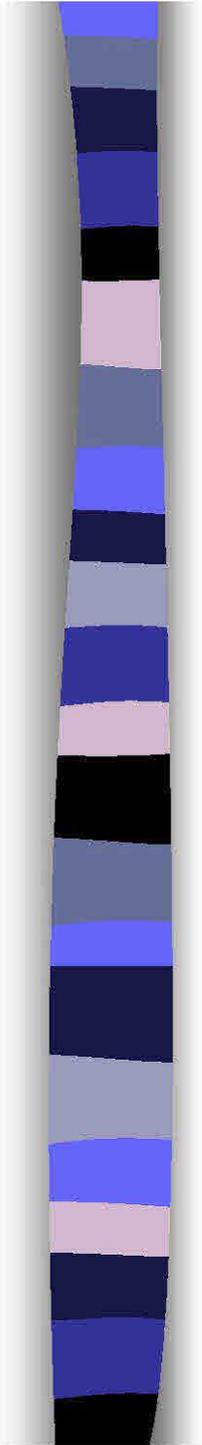


# МИФЫ, МЕЧТЫ и ПРАВДЫ о властных услугах



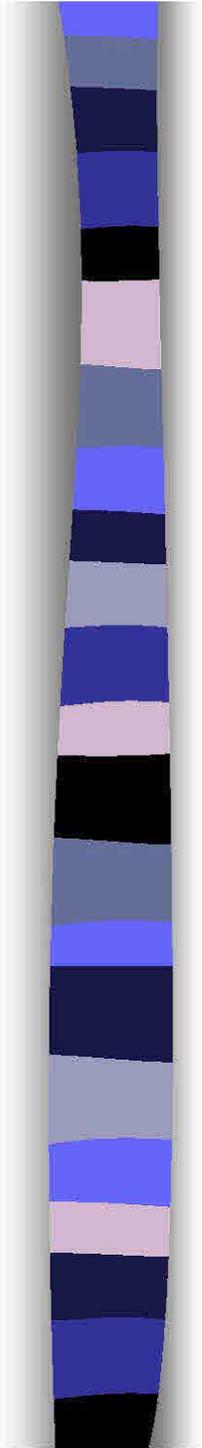
**или**

**Можно ли сейчас улучшить  
жизнь?**



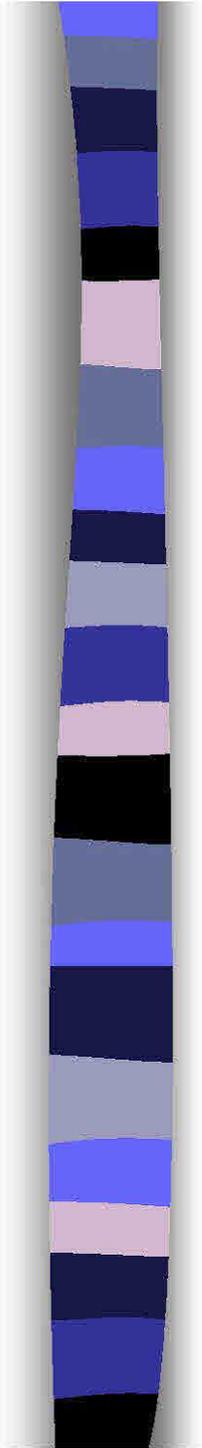
## Задачи административной реформы

- Уменьшение и передача функций
- Новая структура управления
- Управление по целям
- Новые технологии управления – административные регламенты
- Новые правила оценки результата и процесса – стандарты гос.услуг



# Вариант настройки системы

- Ввести новый тип правил отношений:
  - Отраслевой холдинг
  - Заказчик – исполнитель
  - Потребитель - производитель



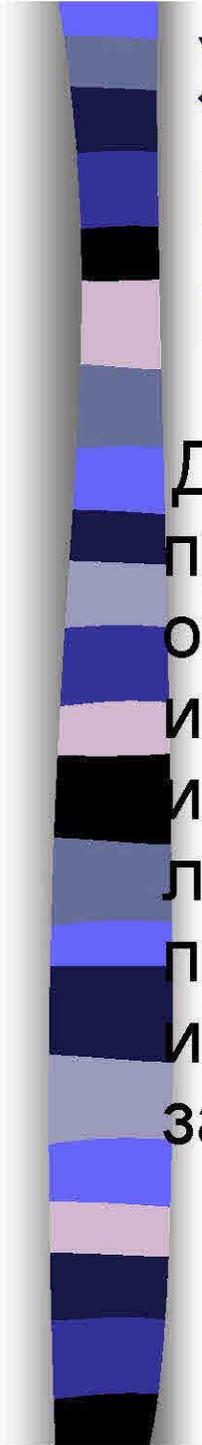
**СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ –  
создает правила**

**и исполняет их;**

**ПОЛУЧАТЕЛЬ УСЛУГ – не может  
выбрать другого исполнителя и  
иногда не может отказаться от  
получения услуги;**

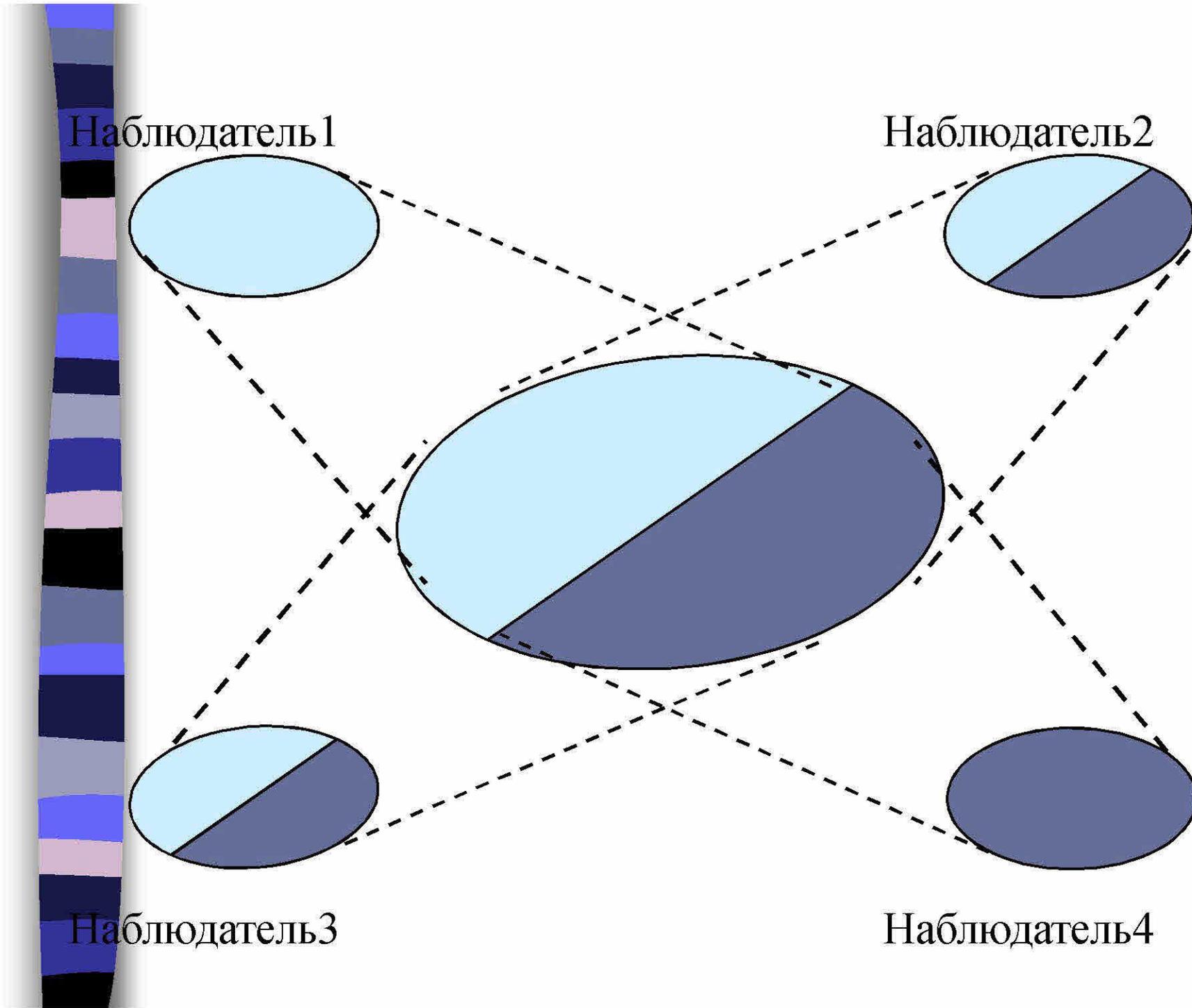


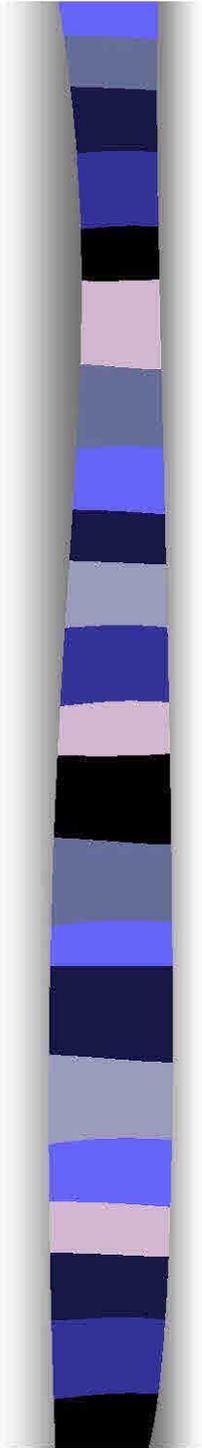
**Права потребителей = права  
получателей государственных  
услуг**



# **Услуга органов исполнительной власти, связанная с властными полномочиями**

Деятельность органа власти, предусматривающая совершение определенной последовательности действий и (или) принятие определенных решений в интересах физического или юридического лица, обратившегося для реализации предоставленных законодательством прав или исполнения возложенных законодательством обязанностей

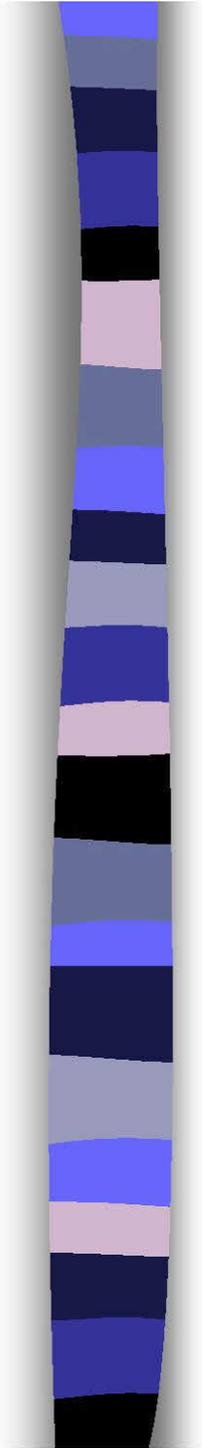




## Как понять, что означает приемлемое качество

- элементы, которые составляют видение потребителем основных характеристик выбранных услуг органов исполнительной власти
- предпочтения потребителя в отношении качества и доступности данных услуг. Под предпочтением понимался субъективный выбор наилучшего, из доступных гражданину (юридическому лицу), способа достижения результата.

# Достижение равенства



**Исполнитель**

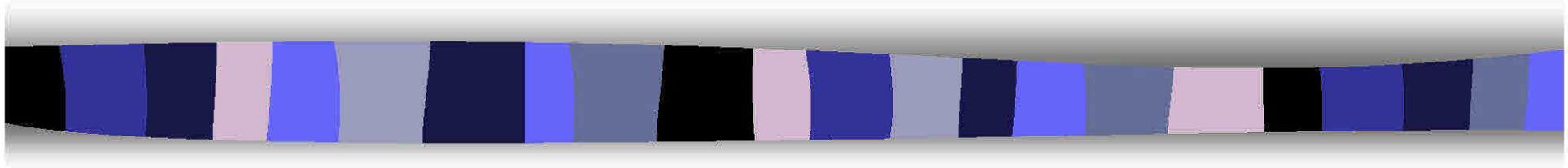
=

**Общественные  
правила**

**Законодательные  
нормы**

**Потребитель**

# Первое исследование



Предпочтения  
потребителей

## Информационные потребности

## Функциональные потребности



# В отношении исследуемых услуг

## были выявлены

Значимые характеристики услуги с точки зрения потребителя и предпочтительные нормы данных характеристик

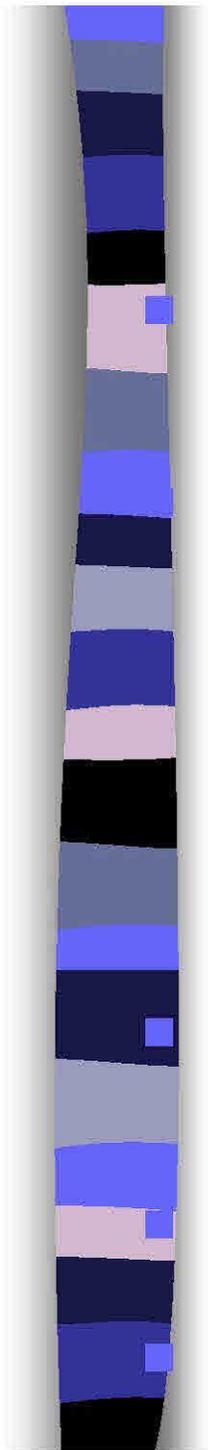
Специфические предпочтения, которые могут зависеть от ряда факторов:

- характера отдельной услуги
- особенности обслуживаемой территории (климат, традиции и пр.)
- особенностей пункта обслуживания (помещение, связь и пр.)
- квалификации персонала

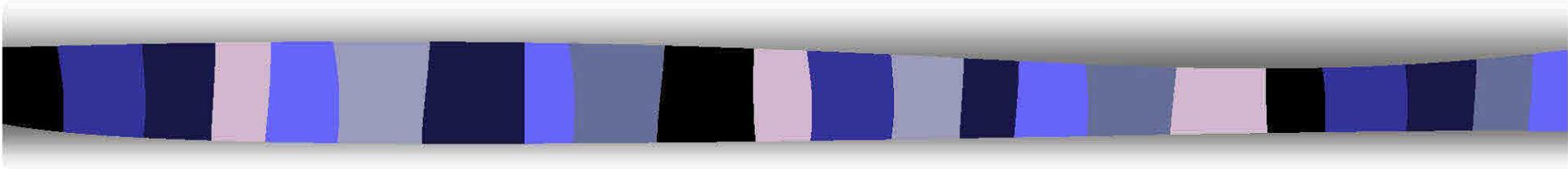
Общие предпочтения, присущие потребителям и высказываемые в отношении всех получаемых им государственных услуг.

Специальные предпочтения отдельных групп (если есть)

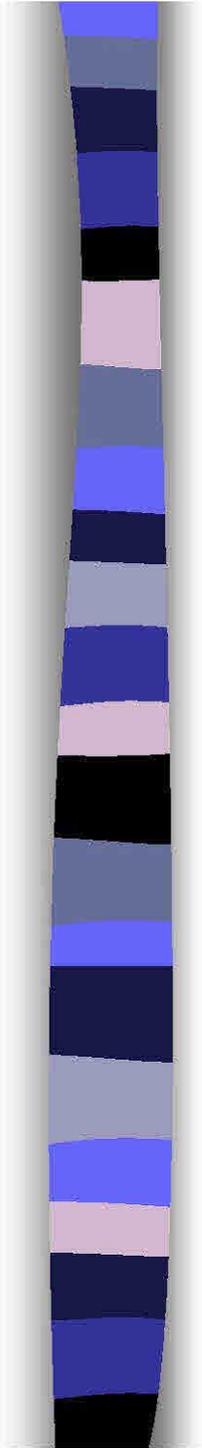
Рекомендации по пилотным стандартам



# Законопроект «О стандартах государственных услуг»

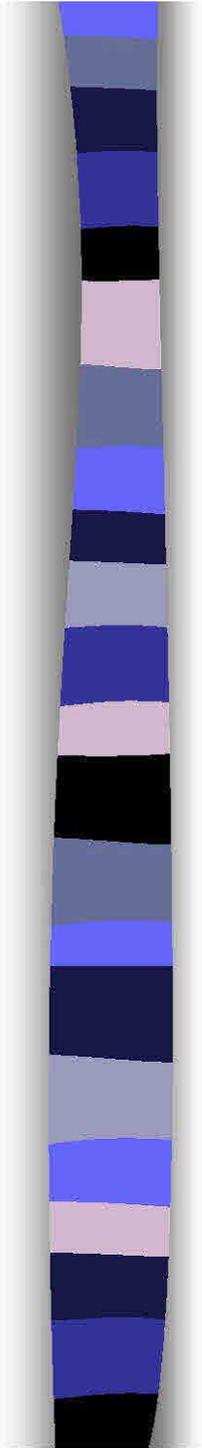


Что там есть из того, что хочется?



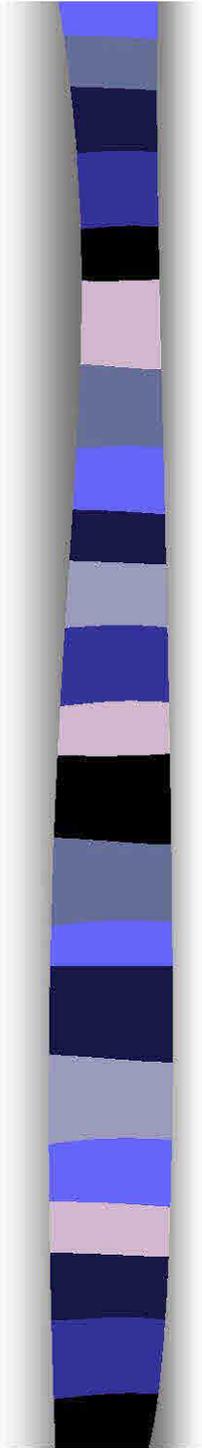
# ПРИНЦИПЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

- Обязательность стандартов
- Единство требований к услуге на всей территории на которой она предоставляется;
- Минимизация личного взаимодействия получателя с государственным органом;
- Учет мнения получателей услуги при разработке стандартов;
- Презумпция бесплатности услуги;



# **ПОЛУЧАТЕЛИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ИМЕЮТ ПРАВО НА**

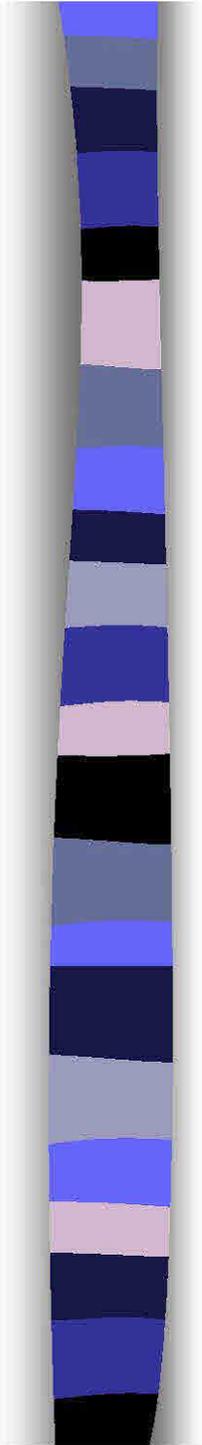
- недопущение унижения и оскорбления при оказании государственной услуги,**
- территориальную, транспортную и временную доступность государственной услуги, обеспечивающую равный и удобный доступ к услуге для всех получателей государственной услуги;**
- своевременную, полную и достоверную информацию о государственной услуге и порядке ее оказания;**
- учет потребностей и предпочтений при разработке стандартов;**



# ПОЛУЧАТЕЛИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ИМЕЮТ ПРАВО НА

- защиту экономических интересов, в том числе путем обеспечения соразмерности сопутствующих оказанию услуги расходов;
- обжалование действий (бездействия) и решений, принятых при оказании государственной услуги;
- возмещение вреда, причиненного при оказании государственной услуги.

# Достижение равенства



**Исполнитель**

=

**Общественные  
правила**

**Законодательные  
нормы**

**Потребитель**