

ПРАВОВАЯ ПОМОЩЬ ОНЛАЙН



Черныш Юрий Юрьевич
заместитель начальника управления инноваций в органах
власти Правительства Ростовской области – начальник отдела
государственных услуг

Предоставление услуги в МФЦ



Результат получен,
но вопросы остались?

Жизненные ситуации вне сферы услуг МФЦ



Необходима консультация по
важным вопросам, не связанным
с услугами?

**ПРАВОВАЯ ПОМОЩЬ
ОНЛАЙН**



Сравнение способов взаимодействия граждан и органов власти

Обращения граждан в соответствии с 59-ФЗ	«Правовая помощь онлайн»	Бесплатная юридическая помощь
Все граждане	Граждане РФ, иностранные граждане, лица без гражданства	Закрытый перечень категорий граждан
Рассмотрение обращения в течение 30 дней	Срок от подачи заявки до консультации составляет 3 дня	Рассмотрение заявления в течение 30 дней
Получение готового результата без обсуждения	Возможность обсуждения результата и визуальный контакт с представителем органа власти	Участие в решении проблемного вопроса

Этапы развития проекта «Правовая помощь онлайн»

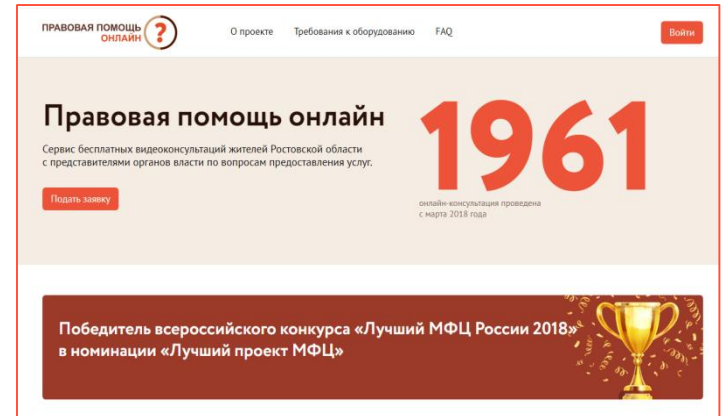
1 этап март-июнь 2018	Запуск проекта на площадке МФЦ Белокалитвинского района
	Апробация системы видеосвязи Cisco © WEBex, применение имеющегося оборудования и защищенных каналов связи
2 этап июнь-август 2018	Подключение к проекту ПФР, Минтруда, Минстроя области, Агентства жилищных программ
	Подключение к проекту 4 пилотных МФЦ
3 этап август-декабрь 2018	Подключение к проекту МВД, Росреестра, Роспотребнадзора
	Увеличение количества участвующих в проекте МФЦ до 21










Этапы развития проекта «Правовая помощь онлайн»









4 этап январь – март 2019	Охват проектом всей сети МФЦ Ростовской области (76 офисов МФЦ во всех 55 муниципальных образованиях)
	Подключение к проекту ФССП, Мининформсвязи области, Департамента имущественно-земельных отношений г. Ростова-на-Дону
5 этап март-декабрь 2019	Разработка и запуск в эксплуатацию новой информационной системы «Правовая помощь онлайн», позволяющей получать консультации без участия МФЦ с использованием компьютера или смартфона
	Подключение к проекту Ассоциации юристов Ростовской области и 55 Общественных приемных Губернатора Ростовской области на новой информационной системе «Правовая помощь онлайн»

Описание новой информационной системы «Правовая помощь онлайн»

- Единое решение для работы всех участников проекта
- Возможность подачи заявки с личного компьютера или смартфона, через МФЦ
- Возможность выбора места консультирования: личный компьютер или МФЦ
- Группировка вопросов по жизненным ситуациям
- Удобный график для выбора даты и времени консультирования
- Оператор информационной системы ГКУ РО «УМФЦ»



Ведомства, оказывающие правовую помощь онлайн		
 Департамент земельных отношений и муниципальной администрации Ростовской области 05 сайт	 Министерство информационных технологий и связи Ростовской области 05 сайт	 Министерство строительства, архитектуры и градостроительства Ростовской области 06 сайт
 Министерство труда и социального развития Ростовской области 03 сайт	 Государственное учреждение «Оперативный Психологический Фонд Ростовской Федерации по Ростовской области» 05 сайт	 Управление Федеральной службы по техническому регулированию, метрологии и стандартизации по Ростовской области 05 сайт
 Управление Федеральной службы по техническому регулированию и метрологии по Ростовской области 05 сайт	 Управление Федеральной службы судебных приставов по Ростовской области 07 сайт 08 сайт 09 сайт сайт	 Управление управления Министерства внутренних дел Ростовской области 11 сайт

Категории услуг и жизненных ситуаций				Консультация
 Паспорт, регистрация граждан Паспорт гражданина Российской Федерации Ростовской области (постоянная либо временная регистрация, согласие с регистрационным учетом).	 Защита прав потребителей Защита прав потребителей. Претензии, исковые заявления в суд, в защиту прав потребителей.	 Безопасность, правопорядок Принудительное исполнение судебных актов. Коллекторская деятельность.	 Информация, связь и телекоммуникации Перенос на иное лицо телекоммуникации.	Тема Ведомство Суть вопроса Место проведения
 Недвижимость г. Ростов-на-Дону Завершение работы (продажа, аренда). Сервисы и услуги по оказанию в сфере защиты прав потребителей и банкротства человека по Ростовской области.	 Жилье – приобретение, строительство Предоставление бюджетных субсидий. Социальная поддержка для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, ветеранов Великой Отечественной войны и т.д.	 Недвижимое имущество граждан Подоставление депозитарной права на недвижимое имущество. Подоставление нотариальной учет недвижимого имущества кадастровая стоимость объекта (определение к оспариванию).	 Социальные пособия и льготы Оплата жилья и коммунальные услуги. Детские пособия, региональный материнский капитал. Ветеран труда Ростовской области. Комплексное решение за путевки в детские лагеря.	Дополнительные документы В случае необходимости и подтверждении своих данных вы вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. Прикрепить <input type="checkbox"/> Я согласен с Условиями обработки моих персональных данных, записи и обработки записи онлайн консультации
<input type="button" value="Сохранить"/> <input type="button" value="Отменить"/>				

Сравнение действующего механизма работы и механизма новой информационной системы

Раньше



2 личных обращения в МФЦ:
- подача заявки и документов
- видеоконсультация



Видеосвязь Cisco © WEBex



Документооборот СЭДД«Дело», ViPNet



На основе 10 соглашений о взаимодействии



Интерактивный график

Сейчас

**Информационная система
объединяет все функции:**

Для гражданина – 0 обращений

- выбор жизненной ситуации в одном месте
- удобная подача заявки и документов
- видеоконсультация с органом власти с ПК

Для сотрудника МФЦ

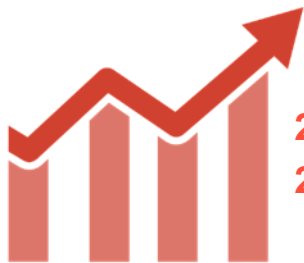
- прием заявок от граждан и видеоконсультация с органом власти в одном месте **без** WEBex, СЭДД«Дело», ViPNet, интерактивного графика

Для сотрудника органа власти

- прием и обработка заявок от граждан и видеоконсультация с гражданином в одном месте

Итоги проекта

- Рост удовлетворенности граждан от работы ОИВ
- Повышение лояльности к МФЦ
- Улучшение социального климата в регионе



2018 год 715 обращений
2019 год – более 1,5 тысяч



Олег Иванович, ветеран труда

“ Обратился на устный прием к директору МФЦ, который порекомендовал воспользоваться новым видом услуг «Правовая помощь онлайн» и напрямую с министерством труда пообщаться: почему местный УСЗН отказывает мне в присвоении звания «Ветеран труда». По итогам прямого разговора мне в кратчайшие сроки присвоили ветеранское звание и выдали удостоверение. ”



Елизавета Габриеловна, медицинский работник

“ В 2017 году я вышла на пенсию по выслуге лет, с тех пор меня интересовал вопрос о возможности получения накопительной части пенсии. Вслед за онлайн консультацией подала заявление в районное пенсионное управление и через месяц получила выплату из пенсионных накоплений в размере 116 тысяч рублей. ”



Татьяна Сергеевна, руководящий работник организации

“ У меня был очень сложный вопрос: сотрудница моей организации при приеме на работу являлась гражданкой Украины, потом получила гражданство РФ. В местном отделе полиции для снятия с миграционного учета потребовали приказ о её увольнении с работы в связи со сменой гражданства. Посредством видеосвязи получила разъяснения о требованиях закона и рекомендации по заполнению конкретных форм справок, приказ об увольнении с места работы не требовался. ”