

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»

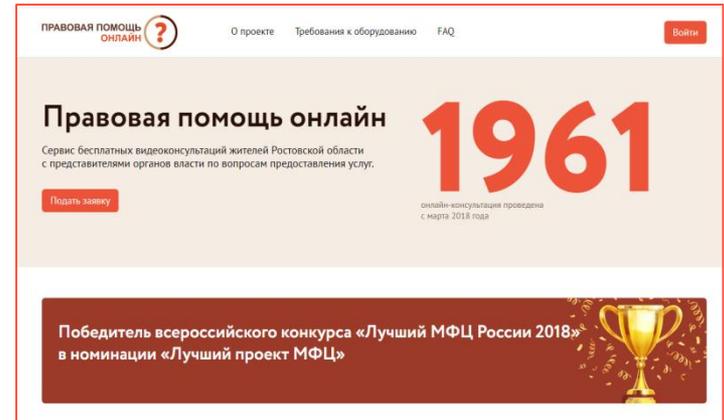
1 этап март-июнь 2018	Запуск проекта на площадке МФЦ Белокалитвинского района
	Апробация системы видеосвязи Cisco © WEBex, применение имеющегося оборудования и защищенных каналов связи
2 этап июнь-август 2018	Подключение к проекту ПФР, Минтруда, Минстроя области, Агентства жилищных программ
	Подключение 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		
 <p>Департамент жилищно-земельных отношений и муниципальной администрации Ростовской области</p> <p>Время для приема: 08:00 - 17:00</p>	 <p>Министерство информационных технологий и связи Ростовской области</p> <p>Время для приема: 08:00 - 17:00</p>	 <p>Министерство строительства, архитектуры и градостроительных работ Ростовской области</p> <p>Время для приема: 08:00 - 17:00</p>
 <p>Министерство труда и социального развития Ростовской области</p> <p>Время для приема: 08:00 - 17:00</p>	 <p>Государственное учреждение «Оперативный Психологический Фонд Ростовской Федерации по Ростовской области»</p> <p>Время для приема: 08:00 - 17:00</p>	 <p>Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Ростовской области</p> <p>Время для приема: 08:00 - 17:00</p>
 <p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ростовской области</p> <p>Время для приема: 08:00 - 17:00</p>	 <p>Управление Федеральной службы судебных приставов по Ростовской области</p> <p>Время для приема: 08:00 - 17:00</p>	 <p>Оперативное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ростовской области</p> <p>Время для приема: 11:00 - 17:00</p>

Категории услуг и жизненных ситуаций				Консультация
 <p>Паспорт, регистрация граждан</p> <p>Паспорт гражданина Российской Федерации Ростовской области (постоянная либо временная регистрация, согласие с регистрационным учетом).</p>	 <p>Защита прав потребителей</p> <p>Защита прав потребителей. Претензии, исковые заявления в суд, в защиту прав потребителей.</p>	 <p>Безопасность, правопорядок</p> <p>Принудительное исполнение судебных актов. Коллекторская деятельность.</p>	 <p>Информация, связь и телекоммуникации</p> <p>Переход на цифровое эфирное телевидение.</p>	<p>Тема</p> <p>Ведомство</p> <p>Суть вопроса</p> <p>Место проведения</p>
 <p>Недвижимость г. Ростов-на-Дону</p> <p>Земельные участки (продажа, аренда). Сервитут в отношении земельной доли. Различные местоположения: курортная область, земельный кафе.</p>	 <p>Жилье – приобретение, строительство</p> <p>Предоставление бюджетных субсидий. Социальная поддержка для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, ветеранов Великой Отечественной войны и т.д.</p>	 <p>Недвижимое имущество граждан</p> <p>Подоставление депозитарной права на недвижимое имущество. Подоставление нотариальной услуг недвижимого имущества кадастровая стоимость объектов (определение и оспаривание).</p>	 <p>Социальные пособия и льготы</p> <p>Снятие налога и коммунальные услуги. Детские пособия, региональный материнский капитал. Ветеран труда Ростовской области. Коммунальные расходы за услуги в детских лагерях.</p>	<p>Дополнительные документы</p> <p>В случае необходимости и подтверждении своих данных вы вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.</p> <p>Прикрепить</p> <p><input type="checkbox"/> Я согласен с Условиями обработки моих персональных данных, записи и обработки записи онлайн-консультации</p> <p>Сохранить Отменить</p>

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. ”