Ап. вице-губ. А.Н. Говорунова
№ 02-16-4841/16-0-1
от 09.08.2016

УТВЕРЖДЕНЫ
Протоколом подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности
от 14.10.2015 № 406пр

Методические рекомендации органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

1. Общие положения

1.1. Методические рекомендации по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме (далее – Методические рекомендации) разработаны в целях достижения целевого показателя установленного Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» — повышение к 2018 г. до 70 процентов доли граждан, использующих механизм получения услуг в электронном виде, во исполнение Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р, а также для формирования единого подхода к повышению уровня информированности граждан о мерах, направленных на переход к предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Методические рекомендации предназначены для использования органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного

самоуправления в пределах полномочий, определенных федеральным законодательством.

1.2. Настоящие Методические рекомендации разработаны в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон № 8-ФЗ);

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации, утвержденная Президентом Российской Федерации 7 февраля 2008 г. № Пр-212;

постановление Правительства Российской Федерации 8 июня 2011 г. № 451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме»;

постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;

постановление Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг»;

постановление Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 313 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Информационное общество (2011 - 2020 годы)";

распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р «Об утверждении концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде»;

распоряжение Правительства Российской Федерации № 991-р от 9 июня 2014 г. «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по реализации Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р»;

распоряжение Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2014 г. № 2769-р «Об утверждении Концепции региональной информатизации»;

а также в соответствии с Методическими рекомендациями по использованию Единой системы идентификации и аутентификации, утвержденные протоколом заседания Подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 21 апреля 2014 г.

2. Рекомендации по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме на официальных сайтах в сети Интернет

2.1. На региональные органы исполнительной власти и органы местного самоуправления, предоставляющие государственные и муниципальные услуги (далее также – ведомства), законодательно возложена обязанность обеспечивать доступ заявителей к полной, актуальной и достоверной информации о предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме.

Федеральным законом № 8-ФЗ административные регламенты и стандарты государственных и муниципальных услуг включены в перечень обязательный информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, размещаемой в сети Интернет.

Обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах в Федеральном законе № 210-ФЗ определено в качестве одного из основных требований к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

На этом основании целесообразно на официальных сайтах региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, создавать специальный тематический раздел о предоставлении государственных или муниципальных услуг.

2.2. Целесообразно в данном разделе официальных сайтов ведомств размещать материалы о предоставлении государственных или муниципальных услуг в электронной форме, в том числе по следующим вопросам:

- о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме и отличии от получения традиционным способом;

- перечни государственных и муниципальных услуг, доступных для получения в электронной форме;
- схемы по регистрации и подтверждению личности при регистрации на Едином портале государственных и муниципальных услуг в информационно-коммуникационной сети Интернет с доменным именем gosuslugi.ru и beta.gosuslugi.ru (далее – ЕПГУ);
- схемы по регистрации на региональном портале государственных и муниципальных услуг (далее – РПГУ);
- иные информационные материалы, направленные на информирование граждан о получении государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

2.3. Рекомендуется в данном разделе и (или) на главной странице официального сайта разместить баннер-ссылку на ЕПГУ в одном из форматов, размещенных в разделе 1.1. Репозитария Минкомсвязи России в соответствии со структурой каталогов Репозитария Минкомсвязи России в Приложении № 1 к настоящим Методическим рекомендациям (далее – Репозитарий Минкомсвязи России).

Актуальные версии информационных материалов для специального раздела официального сайта размещаются региональным органом исполнительной власти и органом местного самоуправления из раздела 1.2 Репозитария Минкомсвязи России и обновляются по мере их изменения.

2.4. Описание электронных государственных и муниципальных услуг для размещения на официальных сайтах ведомств рекомендуется составлять с учетом положений Руководства по созданию описаний услуг в электронной форме, размещенного в разделе 4 Репозитария Минкомсвязи России, а также использовать соответствующие услугам визуальные образы из раздела 1.4 Репозитария Минкомсвязи России.

2.5. С целью формирования у потребителей единого визуального восприятия электронных государственных и муниципальных услуг рекомендуется при наличии логотипов и пиктограмм региональных и муниципальных услуг в электронной форме размещать их на официальных сайтах ведомств и на РПГУ в кобрендинге, т. е. совместно с брендом ЕПГУ на основе Руководства по использованию фирменного стиля из раздела 4 Репозитария Минкомсвязи России.

2.6. В случае если в субъекте Российской Федерации создан региональный портал государственных и муниципальных услуг, рекомендуется на нем разместить баннер-ссылку на ЕПГУ в одном из форматов, размещенных в разделе 1.1 Репозитария Минкомсвязи России.

Целесообразно на РПГУ размещать виджеты услуг, предоставляемых на ЕПГУ, из раздела 1.3 Репозитария Минкомсвязи России.

2.7. В случае если региональный орган исполнительной власти или орган местного самоуправления на официальном сайте предоставляет информационные услуги в электронной форме, рекомендуется на этой же странице официальных сайтов размещать баннер-ссылку на ЕПГУ в одном из форматов, размещенных в разделе 1.1. Репозитария Минкомсвязи России.

2.8. Рекомендуется ссылки с официальных сайтов ведомств на электронные государственные и муниципальные услуги, размещенные на РПГУ, оформлять в кобрендинге, т. е. совместно с брендом ЕПГУ на основе Руководства по использованию фирменного стиля из раздела 4 Репозитария Минкомсвязи России.

2.9. На официальных сайтах региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, не предоставляющих государственные и муниципальные услуги, баннер-ссылку на ЕПГУ рекомендуется размещать на главной странице в одном из форматов, размещенных в разделе 1.1. Репозитария Минкомсвязи России.

2.10. Для повышения уровня информированности граждан о переходе к предоставлению государственных услуг в электронной форме рекомендуется регулярно на официальных сайтах ведомств публиковать новостные и информационные материалы, структурированные по основным сферам государственного управления, из раздела 3.1 Репозитария Минкомсвязи России.

Целесообразно новостные материалы дополнять логотипом электронных государственных и муниципальных услуг из раздела 1.4 Репозитария Минкомсвязи России и (или) помечать специализированным тегом «электронные госуслуги».

2.11. Рекомендуется при подготовке материалов для официальных сайтов ведомств и СМИ использовать Руководство по созданию статей из раздела 4 Репозитария Минкомсвязи России.

2.12. При упоминании в текстовых и графических материалах, посвященных информационным системам ЕПГУ, рекомендуется использовать упрощенные наименования (суббренды) в соответствии с Руководством по использованию упрощенных наименований информационных систем Минкомсвязи России из раздела 4 Репозитария Минкомсвязи России.

2.13. При упоминании в текстовых и графических материалах, посвященных информационным системам региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления рекомендуется также разработать собственную систему упрощенных наименований на основе Руководства по использованию упрощенных наименований информационных систем Минкомсвязи России из раздела 4 Репозитария Минкомсвязи России.

2.14. Рекомендуется на официальных сайтах ведомств проводить опросы пользователей об удовлетворенности получением государственных и муниципальных услуг в электронной форме и выяснять пожелания заявителей по их улучшению.

Целесообразно результаты проведенных опросов размещать на официальных сайтах региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления.

2.15. Целесообразно на официальных сайтах ведомств обеспечивать взаимодействие с пользователями при помощи различных интерактивных модулей (сервисов электронного правительства):

проведение интерактивных опросов;

электронные формы для отправки обращений и предложений;

web-форумы для организации общения пользователей и представителей органов исполнительной власти и органов местного самоуправления и обсуждения материалов сайтов и т.п.

2.16. В соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ для организации доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления должны быть приняты соответствующие порядки (регламенты) и (или) иные нормативные правовые акты.

Данный документ должен устанавливать порядок подготовки, предоставления и размещения информации на официальном сайте в сети Интернет, формирования и изменения состава и структуры тематических рубрик (подрубрик) официального сайта, права, обязанности и ответственность соответствующих структурных подразделений и должностных лиц, уполномоченных на предоставление такой информации.

Рекомендуется при разработке и (или) доработке указанного документа предусмотреть, что при размещении сведений о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме, ведомство использует материалы из Репозитария Минкомсвязи России и актуализирует их по мере необходимости.

2.17. Для эффективного коммуницирования с пользователями социальных сетей рекомендуется региональным органам исполнительной

власти и органам местного самоуправления, которые имеют официальные аккаунты, организовывать взаимодействие с пользователями социальных сетей по проблемам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме: размещать соответствующие новости, проводить опросы и т.д. с учетом положений Руководства по коммуникации в социальных сетях из раздела 4 Репозитария Минкомсвязи России.

Актуальные версии материалов размещаются ведомством из раздела 3.2 Репозитария Минкомсвязи России и обновляются по мере их изменения.

Целесообразно для привлечения более широкой аудитории пользователей на страницах региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления в социальных сетях размещать видео-ролики, посвященные получению государственных и муниципальных услуг в электронной форме из раздела 1.5 Репозитария Минкомсвязи России.

2.18. В целях расширения возможностей информирования граждан о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме целесообразно рекомендовать всем подведомственным организациям обеспечить размещение на главных страницах официальных сайтов баннера-ссылки на ЕПГУ в одном из форматов, представленных в разделе 1.1. Репозитария Минкомсвязи России.

2.19. При создании собственных текстовых и графических материалов о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронном виде на региональных порталах, рекомендуется использовать наработки коллег из других регионов, собранные в разделе 3.5 Репозитария Минкомсвязи России.

2.20. В целях эффективного обмена опытом информирования граждан о преимуществах оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде рекомендуется регулярно предоставлять в Минкомсвязи России созданные на местах текстовые и графические материалы. Лучшие практики будут размещены в разделе 3.5 Репозитария Минкомсвязи России.

3. Рекомендации по информированию граждан в помещениях государственных органов Российской Федерации и органов местного самоуправления о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

3.1. Общественные приемные

3.1.1. В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» государственные органы и органы местного самоуправления обязаны проводить личный прием граждан.

В большинстве субъектов Российской Федерации для повышения эффективности работы с обращениями граждан и осуществления взаимодействия жителей региона с государственными органами и органами местного самоуправления на территории субъекта Российской Федерации образованы общественные приемные. Их создание позволяет решать одновременно несколько задач:

- ведение личного приема граждан, прием заявлений, предложений и жалоб, осуществление учета приема граждан и их обращений, извещение граждан о результатах рассмотрения обращений;
- оказание гражданам консультационной и методической помощи при подготовке обращений в органы государственной власти, органы местного самоуправления и иные организации по вопросам их компетенции;
- информирование и консультирование населения;
- обеспечение открытости и доступности информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления;
- совершенствование механизмов общественного контроля;

- изучение общественного мнения и обобщение предложений граждан и т.д.

График и порядок работы общественных приемных должен быть опубликован на сайтах органов государственной власти и органов местного самоуправления на территории субъекта Российской Федерации, а также на соответствующей вывеске у входа в помещение, где организована работа общественной приемной.

3.1.2. Рекомендуется разработать и (или) дополнить соответствующие порядки (регламенты) работы общественных приемных на территории субъекта Российской Федерации нормами, направленными на обеспечение информирования и консультирования в них граждан о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

3.1.3. Целесообразно в помещении общественной приемной на информационных стендах размещать плакаты и постеры, содержащие краткую информацию:

- о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме и отличии от получения традиционным способом;
- перечни государственных и муниципальных услуг, доступных для получения в электронной форме;
- схемы по регистрации и подтверждению личности при регистрации на ЕПГУ и РПГУ.

Информационные стенды должны размещаться в помещении на стенах на видном и доступном для заявителей месте.

Актуальные версии материалов для информационных стендов распечатываются ведомством, ответственным за обеспечение работы общественной приемной, из раздела 2.1 Репозитария Минкомсвязи России и обновляются по мере их изменения.

Материалы для информационных стендов могут оформляться в кобрендинге, т. е. совместно с брендом ЕПГУ на основе Руководства по использованию фирменного стиля из раздела 4 Репозитария Минкомсвязи России.

3.1.4. Рекомендуется в помещении общественной приемной размещать демосистемы с изменяемыми демопанелями, информирующими граждан о:

- государственных и муниципальных услугах, доступных для получения в электронной форме;
- этапах и каналах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
- регистрации и повышении уровня учётной записи на ЕПГУ и РПГУ;
- подтверждении личности при регистрации на ЕПГУ и РПГУ;
- осуществлении платежей на ЕПГУ и РПГУ;
- иные информационные материалы, направленные на информирование граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Актуальные версии информационных материалов для демопанелей распечатываются ведомством, ответственным за обеспечение работы общественной приемной, из раздела 2.2 Репозитария Минкомсвязи России и обновляются по мере их изменения.

Материалы для демопанелей могут оформляться в кобрендинге, т. е. совместно с брендом ЕПГУ на основе Руководства по использованию фирменного стиля из раздела 4 Репозитария Минкомсвязи России.

3.1.5. В случае если в помещении общественной приемной размещаются информационные панели, инфоматы и (или) другие технические средства аналогичного назначения, рекомендуется загружать видео-ролики из раздела 2.4 Репозитария Минкомсвязи России, а также видеоматериалы о РПГУ.

3.2. Выделенные места (помещения) для приема граждан по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг

3.2.1. В соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ в стандарте предоставления государственной или муниципальной услуги должны быть установлены требования к помещениям, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной или муниципальной услуги.

Рекомендуется в помещениях (местах) ожидания заявителей государственных и муниципальных услуг размещать информационные стенды и демосистемы в соответствии с требованиями, указанными в пунктах 3.1.3 и 3.1.4 настоящих Методических рекомендаций.

3.2.2. В случае если в помещениях (местах) ожидания заявителей государственных и муниципальных услуг размещаются информационные панели, инфоматы и (или) другие технические средства аналогичного назначения, рекомендуется загружать видео-ролики из раздела 2.4 Репозитария Минкомсвязи России.

3.2.3. Специальные места для приема населения рекомендуется оборудовать техническими средствами, в том числе компьютерами и (или) планшетными устройствами с доступом в Интернет и (или) бесплатным подключением wi-fi для обеспечения права неограниченного круга лиц на доступ к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на территории субъекта Российской Федерации, а также для регистрации на ЕПГУ.

3.2.4. Рекомендуется оформить рабочее место для доступа в сеть

Интернет либо только с использованием макетов, размещенных в разделе 2.3 Репозитария Минкомсвязи России, либо в кобрендинге с региональным или муниципальным порталом государственных услуг, т. е. совместно с брендом ЕПГУ на основе Руководства по использованию фирменного стиля из раздела 4 Репозитария Минкомсвязи России.

Оборудованные места должны быть снабжены инструкцией для регистрации на ЕПГУ.

3.2.5. На общедоступном компьютере должно быть установлено программное обеспечение, необходимое для просмотра видеороликов и обучающих материалов, размещенных на ЕПГУ.

Актуальные версии файлов устанавливаются ведомством из раздела 1.5 Репозитария Минкомсвязи России и обновляются по мере их изменения.

3.2.6. В случае если орган исполнительной власти или орган местного самоуправления на территории субъекта Российской Федерации не имеет возможности оборудовать общественную приемную и не предоставляет государственные или муниципальные услуги заявителям, информационные стенды и демосистемы в соответствии с требованиями, указанными в пунктах 3.1.3 и 3.1.4 настоящих Методических рекомендаций, могут размещаться в вестибюлях или иных помещениях для приема посетителей.

3.2.7. Органы государственной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие государственное управление в сфере здравоохранения, образования, культуры, занятости населения, социального обслуживания населения, физической культуры и спорта, организуют размещение информационных материалов о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме на стендах и демопанелях в помещениях подведомственных организаций в соответствии с требованиями, указанными в пунктах 3.1.3 и 3.1.4 настоящих Методических рекомендаций.

Рекомендуется размещать материалы в помещениях наибольшего посещения, включая вестибюли, справочные, регистратуры и т.п.

Актуальные версии информационных материалов предоставляются соответствующим ведомством из разделов 2.1 и 2.2 Репозитария Минкомсвязи России.

3.2.8. Рекомендуется при создании собственной информационной продукции об органе исполнительной власти или органе местного самоуправления на территории субъекта Российской Федерации, а также о предоставляемых государственных и муниципальных услугах, для распространения в местах приема заявителей, включать материалы с учетом Руководства по брендированию материалов из раздела 4 Репозитария Минкомсвязи России.

3.3. Центры общественного доступа (пункты подключения к сети Интернет)

3.3.1. В соответствии с ч. 2 ст. 10 Федерального закона № 8-ФЗ в целях обеспечения права неограниченного круга лиц на доступ к информации в местах, доступных для пользователей информацией (в помещениях государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных библиотек, других доступных для посещения местах), создаются пункты подключения к сети Интернет.

В рамках реализации мероприятий федеральной целевой программы «Электронная Россия (2002 - 2010 годы)», утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 28 января 2002 г. № 65, а также Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 10 июня 2011 г.

№ 1021-р, в населенных пунктах Российской Федерации в шаговой доступности для населения на базе отделений федеральной почтовой связи, региональных и муниципальных библиотек, пунктов коллективного доступа, создаваемых для оказания универсальных услуг связи, а также в помещениях, занимаемых органами государственной власти, оказывающих государственные услуги организациям и гражданам, создается инфраструктура центров общественного доступа через сеть Интернет к государственным и муниципальным информационным системам, к сервисам электронного правительства.

В Архангельской, Новосибирской, Свердловской областях, Удмуртской, Чувашской Республиках и др. центры общественного доступа к информационным ресурсам создаются на базе муниципальных библиотек. Государственной программой Калужской области «Информационное общество и повышение качества государственных и муниципальных услуг в Калужской области», утвержденной постановлением Правительства Калужской области от 20 декабря 2013 г. № 710, предусмотрено обеспечить к 2016 году подключение к единому информационному пространству более 1500 учреждений бюджетной сферы, в том числе библиотек, школ, школ-интернатов, фельдшерско-акушерских пунктов, администраций всех городских и сельских поселений, которые могут использоваться как центры общественного доступа к инфраструктуре оказания государственных и муниципальных услуг.

3.3.2. Рекомендуется во всех создаваемых центрах общественного доступа обеспечить размещение информационных стендов и демосистем в соответствии с требованиями, указанными в пунктах 3.1.3 и 3.1.4 настоящих Методических рекомендаций.

Оборудованные места центров общественного доступа должны быть снабжены инструкцией по регистрации на ЕПГУ и РПГУ.

3.3.3. На общедоступном компьютере в центре общественного доступа

должно быть установлено программное обеспечение, необходимое для просмотра видеороликов и обучающих материалов, размещенных на ЕПГУ.

3.3.4. Актуальные версии файлов устанавливаются уполномоченными лицами, обеспечивающими работу центров общественного доступа, из разделов 1.4 – 1.5 Репозитария Минкомсвязи России и обновляются по мере их изменения.

3.3.5. В случае если орган исполнительной власти или орган местного самоуправления на территории субъекта Российской Федерации не имеет общественной приемной и не предоставляет государственные или муниципальные услуги, компьютеры с доступом в Интернет и (или) бесплатным подключением wi-fi для обеспечения возможности регистрации на ЕПГУ могут размещаться в вестибюлях или иных помещениях для приема посетителей.

3.4. Справочные телефоны

3.4.1. Консультирование и информирование заявителей о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, целесообразно проводить по номеру телефона, специально выделенному для консультирования заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг и о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги.

3.4.2. Рекомендуется при звонке на номера справочных телефонов и (или) специально выделенные номера обеспечить возможность прослушать по телефону хранящиеся на сервере электронной почты сообщения, читаемые роботом, о портале ЕПГУ, о порядке регистрации на ЕПГУ и подтверждении личности и о новых (актуальных) государственных и муниципальных услугах в электронной форме.

3.4.3. Актуальные версии текстовых скриптов для колл-центров и служб

автоматического информирования по телефону устанавливаются ведомством из раздела 2.5 Репозитария Минкомсвязи России и обновляются по мере их изменения.

3.4.4. В случае если орган исполнительной власти или орган местного самоуправления на территории субъекта Российской Федерации не имеет возможности выделить отдельный номер телефона для консультирования заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, целесообразно функции по консультированию и информированию заявителей о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме возложить на должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращений граждан.

В этом случае необходимо, чтобы номер телефона был специально обозначен и для получения информации о государственных и муниципальных услугах.

3.4.5. Соответствующая информация о контактных телефонах и времени работы справочной размещается на официальном сайте органа исполнительной власти или органа местного самоуправления на территории субъекта Российской Федерации.

3.4.6. Консультирование и информирование граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме может быть также организовано через региональные центры телефонного обслуживания (call-центры), с использованием каналов телефонной связи и Интернета.

4. Рекомендации по популяризации среди граждан механизма получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме должностными лицами органов государственной власти и органов местного самоуправления, а также подведомственных организаций, оказывающих гражданам государственные и муниципальные услуги в

электронномвиде, приличном приемеилииномвзаимодействии

4.1. Компетенции государственных и муниципальныхслужащих, уполномоченных дляработысгражданамииорганизациями

4.1.1. Государственные гражданские и муниципальные служащие, на которых возложены полномочия по обеспечению деятельности общественной приемной и (или) полномочия по личному приему граждан, должны обладать следующими компетенциями в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме:

знать нормативные правовые акты, перечисленные в п. 1.2 настоящих Методических рекомендаций, а также иные нормативно-методические материалы в сфере полномочий ведомства по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

обладать навыками работы на ЕПГУ и РПГУ;

давать консультации о возможностях и преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме и отличии от их получения в традиционном виде;

давать консультации об этапах, каналах и видах государственных и муниципальных услуг ведомства, доступных на текущий момент для получения в электронной форме.

4.1.2. Государственные гражданские и муниципальные служащие, которые уполномочены осуществлять прием и выдачу документов заявителей на предоставление государственных и муниципальных услуг, помимо

компетенций, перечисленных в п. 4.1.1. настоящих Методических рекомендаций, должны обладать дополнительными компетенциями в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме:

давать консультации о регистрации и повышении уровня учётной записи на ЕПГУ, о подтверждении личности при регистрации на ЕПГУ;

давать консультации о получении государственных и муниципальных услуг в электронной форме, которые предоставляет данное ведомство;

в установленных случаях осуществлять регистрацию пользователей на РПГУ.

4.1.3. Рекомендуется компетенции, указанные в пунктах 4.1.1 и 4.1.2 настоящих Методических рекомендаций включить в квалификационные требования к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей по соответствующей должности государственной или муниципальной службы, а также в должностные регламенты государственных гражданских служащих или должностные инструкции муниципальных служащих, замещающих указанные должности.

4.1.4. Целесообразно оценку уровня знаний, умений и навыков, указанных в пунктах 4.1.1 и 4.1.2 настоящих Методических рекомендаций, осуществлять при проведении квалификационных экзаменов государственных гражданских служащих и аттестации муниципальных служащих.

4.1.5. Сотрудникам организаций здравоохранения, образования, культуры, занятости населения, социального обслуживания населения, физической культуры и спорта, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, рекомендуется обладать компетенциями, перечисленными в п. 4.1.1 настоящих Методических рекомендаций.

4.1.6. Государственным и муниципальным служащим, на которых возложены полномочия по обеспечению деятельности общественной приемной,

по личному приему граждан, приему и выдаче документов заявителей на предоставление государственных и муниципальных услуг, а также сотрудникам организаций, указанных в п. 4.1.5 настоящих Методических рекомендаций, рекомендуется периодически знакомиться с информационными материалами, размещенными на ЕПГУ, а также в разделе 3 Репозитария Минкомсвязи России.

Целесообразно рекомендовать указанным в настоящем пункте категориям сотрудников зарегистрироваться на ЕПГУ.

4.1.7. Для повышения эффективности коммуникационных взаимодействий сотрудников государственных органов и органов местного самоуправления с гражданами рекомендуется использовать упрощенные наименования для информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в соответствии с Руководством по использованию упрощенных наименований информационных систем Минкомсвязи России из раздела 4 Репозитария Минкомсвязи России.

4.2. Компетенцииотделов по связям с общественностью и СМИ (пресс-служб)

4.2.1. Государственные и муниципальные служащие отделов по связям с общественностью и СМИ (пресс-службы) при определении объемов и очередности публикации информации на официальном сайте органа власти должны учитывать необходимость размещения актуальных новостей о развитии возможностей ЕПГУ и РПГУ и о новых государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме.

Актуальные новости подготавливаются региональными органами исполнительной власти и органами местного самоуправления для размещения на своих официальных сайтах в сети Интернет с учетом положений

Руководства по созданию новостных материалов, размещенного в разделе 4 Репозитария Минкомсвязи России.

4.2.2. Наиболее важные и интересные новости о развитии электронных услуг размещаются на официальных сайтах ведомств, в том числе из раздела 3.1 Репозитария Минкомсвязи России.

В целях повышения оперативности размещения информационных материалов рекомендуется оформить подписку на новости Минкомсвязи России.

4.2.3. Рекомендуется проведение контент-анализа СМИ, особенно региональных новостных сюжетов в телепрограммах (телепередачах) и радиопрограммах (радиопередачах), включая Интернет-ресурсы, с целью отслеживания отражения в СМИ и выявления общественных настроений и мнений о предоставлении региональным органом исполнительной власти и органами местного самоуправления услуг в электронной форме.

Такого рода материалы могут рассматриваться как информационные поводы для размещения на официальном сайте аналитической, статистической и иной информации о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также для публикации интервью должностных лиц, презентаций, репортажей, видеороликов и т.п. по соответствующей тематике.

4.2.4. Рекомендуется к Всероссийскому единому дню приема граждан 12 декабря проведение с участием должностных лиц региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления ежегодных пресс-конференций, интервью, новостных сюжетов в телепрограммах (телепередачах) и радиопрограммах (радиопередачах), направленных на популяризацию среди граждан механизма получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

4.2.5. Для усиления внимания СМИ к предоставлению услуг в электронной форме рекомендуется пресс-релизы, краткие тезисы выступлений должностных лиц во время мероприятий, проводимых в региональных органах исполнительной власти и органах местного самоуправления и посвященных вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, направлять в СМИ, в том числе электронные в сети Интернет.

При подготовке материалов целесообразно воспользоваться Руководством по организации интервью и предоставлению комментариев СМИ из раздела 4 Репозитария Минкомсвязи России.

5. Рекомендации для популяризации электронного формата получения государственных и муниципальных услуг в рамках просветительских и образовательных программ

5.1. Образовательные программы для основных общеобразовательных программ

5.1.1. Целесообразно органам управления в сфере образования на территории субъекта Российской Федерации на основании настоящих Методических рекомендаций, а также приказа Минобрнауки России от 30 августа 2013 г. № 1015 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования» разработать планы (программы) образовательных и просветительских мероприятий для учащихся по популяризации получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

5.1.2. екомендуется учредителям образовательных организаций, реализующих образовательные программы начального общего, основного общего и среднего общего образования, разработать рекомендации по включению в основные общеобразовательные программы программ отдельных

учебных предметов или курсов при изучении предметной области «Общественные науки» и (или) «Информатика», а также курсов внеурочной деятельности, направленных на развитие следующих компетенций:

знание основных понятий: информационное общество, электронное правительство, цифровое государство, государственные и муниципальные услуги, информационно-коммуникационные технологии и др.;

способность взаимодействовать с компьютером или мобильным устройством для использования возможностей сети Интернет;

способность использовать программные средства для решения несложных задач, связанных с обработкой, хранением и передачей информации в разных форматах;

способность использовать информационные технологии и системы, применяемые для получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

5.1.3. Рекомендации для образовательных программ общеобразовательных организаций составляются в зависимости от уровня общего образования: начальное, основное и среднее.

5.1.4. Для учащихся 8 – 9 классов целесообразно в основную общеобразовательную программу включать образовательные программы отдельных учебных предметов, курсов и курсов внеурочной деятельности, ориентированных на обучение следующим базовым умениям и навыкам:

использование графического интерфейса пользователя для взаимодействия с программными средствами компьютера и (или) мобильного устройства;

понимание способов доступа к сети Интернет;

умение определить наличие подключения к сети Интернет на компьютере или мобильном устройстве;

умение осуществлять навигацию между web-страницами, просмотр веб-страниц с помощью средств браузера;

умение осуществлять поиск необходимой информации по ключевым словам и другим критериям в сети Интернет;

умение заполнять электронные формы с учетом визуальных подсказок и ограничений на форматы ввода данных в отдельные поля;

умение создать учетную запись, осуществить регистрационные действия в информационных системах, включая ЕПГУ и РПГУ;

умение найти информацию о предоставлении государственной или муниципальной услуги на ЕПГУ и РПГУ, осуществлять платежи через портал государственных и муниципальных услуг и т.д.

5.1.5. Рекомендуется особое внимание обратить на составление и реализацию образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Целесообразно при разработке таких программ использовать материалы обучающего раздела ЕПГУ, а также информационные материалы из разделов 2.2, 2.4, 3.3 и 3.4 Репозитария Минкомсвязи России.

5.1.6. Целесообразно также включить в рекомендации образовательным организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и среднего общего образования, перечень специальных мероприятий на период школьных каникул, в том числе:

проведение на базе образовательных организаций, библиотек, центров общественного доступа, многофункциональных центров и т.п. общешкольных и (или) межшкольных мероприятий (конкурсов, викторин, олимпиад, конференций), на которых квалифицированные специалисты из уполномоченных органов власти проводят консультации по вопросам информационной грамотности, в частности, получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

организация тематических лагерных смен, летних школ, создаваемых на базе организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и организаций дополнительного образования, направленных на развитие

компетенций по использованию информационных технологий и систем, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

5.1.7. Для повышения уровня информированности населения о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме рекомендуется в образовательных организациях размещать на информационных стендах материалы в соответствии с п. 3.1.3. настоящих Методических рекомендаций.

5.1.8. Рекомендуется органам управления в сфере образования на территории субъекта Российской Федерации проводить для работников дошкольных, общеобразовательных и профессиональных образовательных организаций, а также для работников организаций дополнительного образования тематические семинары с приглашением квалифицированных специалистов из уполномоченных органов власти по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Целесообразно рекомендовать работникам образовательных организаций в целях повышения своей компетентности в вопросах информационной грамотности зарегистрироваться на ЕПГУ.

5.1.9. Органам управления в сфере образования на территории субъекта Российской Федерации рекомендуется организовывать обмен положительным опытом по популяризации государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в том числе размещать актуальную и интересную информацию о реализуемых проектах на официальных сайтах.

5.2. Просветительскиепрограммыдлялиц среднегоистаршего возраста

5.2.1. Целесообразно высшим исполнительным органам государственной власти субъекта Российской Федерации разработать систему просветительских мероприятий по популяризации для лиц среднего и старшего возраста

получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Системная организация просветительской работы возможна при решении следующих задач:

целенаправленная работа с данной группой населения в каждом городском и сельском поселении на базе центров общественного доступа, библиотек, отделений почтовой связи и других общественных мест;

тесное сотрудничество с образовательными учреждениями, органами государственной власти и местного самоуправления, средствами массовой информации, другими заинтересованными организациями;

содействие в профессиональной подготовке специалистов соответствующих организаций.

5.2.2. Рекомендуется в целевые государственные программы, планы мероприятий (проектов) по формированию информационного общества в субъектах Российской Федерации включать мероприятия, направленные на повышение уровня компьютерной и информационной грамотности населения.

В этих целях рекомендуется в центрах общественного доступа, на базе образовательных организаций, государственных учреждений служб занятости населения и т. д. проводить тематические занятия (семинары) для лиц среднего и старшего возраста, ориентированные на обучение базовым умениям и навыкам, определенным в п. 5.1.4 настоящих Методических рекомендаций, а также для обучения:

основным принципам обработки файлов фотографий, видеофайлов, аудиофайлов для публикации на интернет-ресурсах,

созданию файл-архивов в нужном формате, извлечению из архива;

выбору необходимого программного средства для антивирусной защиты данных;

оформлению текстового документа, созданию электронных таблиц;

другим умениям и навыкам, необходимым для электронного обращения в органы власти и получения государственных и муниципальных услуг в

электронной форме.

5.2.3. Целесообразно проведение тематических занятий (семинаров) для лиц среднего и старшего возраста для повышения уровня их компьютерной и информационной грамотности включать в государственные задания (заказы) государственным учреждениям служб занятости населения, учреждениям социального обслуживания населения, а также учреждениям, которые уполномочены в качестве центров общественного доступа.

5.2.4. Информацию о проведении курсов по обучению людей среднего и старшего возраста пользованию средствами ИКТ и интернет-коммуникациями, в том числе для получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме целесообразно размещать на сайтах специализированных государственных региональных учреждений и ведомств.

6. Мониторинг и оценка уровня информированности граждан

6.1. Мониторинг внедрения настоящих Методических рекомендаций осуществляет Минкомсвязи России на основании полномочий, определенных в Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р, и Концепции региональной информатизации, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2014 г. № 2769-р.

6.2. Показатели для оценки уровня информированности граждан о получении государственных и муниципальных услуг в электронной форме разрабатываются Минкомсвязь России и утверждаются Правительственной комиссией по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности.

6.3. В целях внедрения методов автоматизированного контроля при проведении мониторинга на официальных сайтах региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, предоставляющих

государственные и муниципальные услуги в электронной форме, рекомендуется установить, используя Руководство по установке счетчиков систем Интернет-статистики из раздела 4 Репозитария Минкомсвязи России, общедоступный инструмент российской разработки для оценки посещаемости сайтов и анализа поведения пользователей, позволяющий получать наглядные неперсонифицированные отчеты и видеозаписи действий групп пользователей, анализировать их поисковые запросы, собирать сегментированную статистику по частоте, продолжительности и глубине просмотров страниц.

Для проведения мониторинга потребительских характеристик услуг, предусмотренного Концепцией развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, необходимо предоставить Минкомсвязи России гостевой доступ к статистике инструмента для сбора и обобщения данных.

6.4. Высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации ежеквартально представлять в Минкомсвязь России и размещать на своем официальном сайте отчет о проведенных мероприятиях в органах исполнительной власти и органах местного самоуправления на территории субъекта Российской Федерации по повышению уровня информированности граждан о мерах, направленных на переход к предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в соответствии с Приложением 2 к настоящим Методическим рекомендациям.

Приложение1 к Методическим рекомендациям по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Структура каталогов Репозитария Минкомсвязи России

1. *Материалы для официальных сайтов в сети Интернет:*
   1.1. Баннеры-ссылки на ЕПГУ
   1.2. Текстовые описания государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме
   1.3. Виджеты отдельных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме, и технические рекомендации по их использованию
   1.4. Инфографика о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме
   1.5. Видео-ролики о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме, для размещения в сети Интернет
2. *Материалы для мест приема граждан:*
   2.1. Плакаты и постеры
   2.2. Буклеты и листовки для печати
   2.3. Макеты оформления интерьера и окон подачи документов
   2.4. Видео-ролики для размещения на информационных панелях
   2.5. Текстовые скрипты для колл-центров и служб автоматического информирования по телефону

3. *Контент-материалы о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме:*
   3.1. Новости и графические материалы для сайтов в сети Интернет
   3.2. Новости и графические материалы для официальных аккаунтов в социальных медиа
   3.3. Статьи о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме
   3.4. Обучающие материалы о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме
   3.5. Лучшие практики информирования о государственных и муниципальных услугах в электронном виде
4. *Руководства и справочники по предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме:*
   4.1. Руководство по использованию фирменного стиля
   4.2. Руководство по брендированию материалов
   4.3. Руководство по созданию описаний услуг в электронной форме
   4.4. Руководство по созданию новостных материалов
   4.5. Руководство по созданию статей
   4.6. Руководство по созданию электронных писем
   4.7. Руководство по созданию sms-рассылок
   4.8. Руководство по коммуникации через call-центры
   4.9. Руководство по организации интервью и предоставлению комментариев СМИ
   4.10. Руководство по коммуникации в социальных сетях
   4.11. Руководство по установке счетчиков систем Интернет-статистики
   4.12. Руководство по использованию упрощенных наименований информационных систем Минкомсвязи России

Указанный Репозитарий размещается Минкомсвязи России в сети Интернет на сайте: http://forum.minsvyaz.ru/mr

Полное комплектование всех разделов Репозитария завершается к 30 ноября 2015 г., после чего проводится актуализация размещаемых материалов.

Приложение 2 к Методическим рекомендациям по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Форма отчета о проведенных мероприятиях
по повышению уровня информированности граждан о мерах, направленных на переход к предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме

№ п/п	Показатели	Расчет показателя	Максимальное значение показателя (проценты)
1.	Информирование граждан в помещениях органов власти и организаций	$\sum(P^{1.1}+P^{1.2}+P^{1.3}+P^{1.4}+P^{1.5})$	50
1.1.	Размещение плакатов и постеров из Репозитория Минкомсвязи России	$P^{1.1} = n \times 100\%$, где n=0, если материал не размещен; n=0,05, если материал размещен, но не обновляется; n=0,1, если материал размещен и обновляется в соответствии с настоящими Методическими рекомендациями	10
1.2.	Размещение буклетов и листовок для печати из Репозитория Минкомсвязи России	$P^{1.2} = n \times 100\%$, где n=0, если материал не размещен; n=0,05, если материал размещен, но не обновляется; n=0,1, если материал размещен и обновляется в	10

		соответствии с настоящими Методическими рекомендациями	
1.3.	Размещение макетов оформления интерьера и окон подачи документов из Репозитория Минкомсвязи России	$P^{1.3} = m \times 100\%$, где m=0, если отсутствует оформление интерьера и окон подачи документов; m=0,1, если размещены макеты оформления интерьера	10
1.4.	Размещение видео-роликов на информационных панелях из Репозитория Минкомсвязи России	$P^{1.4} = m \times 100\%$, где m=0, если видеоролики не размещены; m=0,1, если видеоролики размещены	10
1.5.	Внедрение и использование текстовых скриптов для колл-центров и служб автоматического информирования по телефону из Репозитория Минкомсвязи России	$P^{1.5} = m \times 100\%$, где m=0, если система автоматического информирования по телефону не внедрена; m=0,1, если система автоматического информирования по телефону внедрена	10
2.	Информирование (размещение материалов) на официальных сайтах в сети Интернет	$\sum(P^{2.1}+P^{2.2}+P^{2.3}+P^{2.4}+P^{2.5}+P^{2.6})$	30
2.1.	Баннеры-ссылки на ЕПГУ из Репозитория Минкомсвязи России	$P^{2.1} = m \times 100\%$, где m=0, если баннеры-ссылки на ЕПГУ не размещены; m=0,05, если баннеры-ссылки на ЕПГУ размещены	5
2.2.	Виджеты государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме, из Репозитория Минкомсвязи России	$P^{2.2} = m \times 100\%$, где m=0, если виджеты не размещены; m=0,05, если виджеты размещены	5

2.3.	Контент-материалы о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме, из Репозитория Минкомсвязи России: - новости для сайтов в сети Интернет; - графические материалы для сайтов в сети Интернет - новости и графические материалы для официальных аккаунтов в социальных медиа; - статьи о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме; - обучающие материалы о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме.	$P^{2.3}$ = m x 100%, где m=0, если контент-материалы не размещены; m=0,1 за каждый из видов контент-материалов.	5
2.4.	Текстовые описания государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме, из Репозитория Минкомсвязи России	$P^{2.4}$ = m x 100%, где m=0, если текстовые описания не размещены; m=0,05, если текстовые описания размещены	5
2.5.	Инфографика о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме, из Репозитория Минкомсвязи России	$P^{2.5}$ = m x 100%, где m=0, если инфографика не размещена; m=0,05, если инфографика размещена	5
2.6.	Видео-ролики о государственных и муниципальных услугах,	$P^{2.6}$ = m x 100%, где m=0, если видеоролики не размещены;	5

	предоставляемых в электронной форме, из Репозитория Минкомсвязи России	m=0,05, если видеоролики размещены	
3.	Корректность использования руководств и справочников по предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме из Репозитария Минкомсвязи России	P^3 = m x 100%, где m=0, если Руководства из Репозитария Минкомсвязи России не используются; m=0,1 за использование каждого Руководства из Репозитария Минкомсвязи России	12
4.	Дополнительные мероприятия по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме на сайтах и в местах предоставления услуг	P^4 = m x 100%, где m=0, если дополнительных мероприятий не проведилось; m=0,1 за каждое дополнительное мероприятие	8
5.	Итоговый рейтинг	$\sum(P^1+P^2+P^3+P^4)$	100