**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

на оказание услугпо информированию пользователей о доступных услугах на Едином портале, повышению доступности государственных и муниципальных услуг в электронном виде, осведомленности об этом граждан и их удовлетворенности в рамках реализации государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)»

Москва

2016 г.

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

[1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ 3](#_Toc455485015)

[1.1. Наименование оказываемых услуг 3](#_Toc455485016)

[1.2. Наименование Заказчика 3](#_Toc455485017)

[1.3. Исполнитель 3](#_Toc455485018)

[1.4. Перечень документов, на основании которых выполняются работы 3](#_Toc455485019)

[1.5. Сроки оказания услуг 4](#_Toc455485020)

[1.6. Сведения об источниках и порядке финансирования 4](#_Toc455485021)

[1.7. Термины, сокращения, определения, аббревиатуры 4](#_Toc455485022)

[2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ 5](#_Toc455485023)

[2.1 Цель оказания услуг 5](#_Toc455485024)

[2.2 Задачи оказания услуг. 5](#_Toc455485025)

[3. ВИДЫ РАБОТ, ПОРЯДОК  И УСЛОВИЯ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ 5](#_Toc455485026)

[3.1. Проведение анализа нормативно-правовой базы с целью выявления связанных, наиболее востребованных гражданами государственных и муниципальных услуг и описание типовых траекторий их предоставления в зависимости от социального статуса заявителей и задач обращения 6](#_Toc455485027)

[3.2. Проведение анализа предоставления федеральных государственных услуг в электронном виде на Едином портале, связанных по выделенным жизненным ситуациям 6](#_Toc455485028)

[3.3. Проведение анализа предоставления в электронном виде на РПГУ государственных и муниципальных услуг, связанных по выделенным жизненным ситуациям 7](#_Toc455485029)

[3.4. Проведение анализа созданных федеральных государственных сайтов (порталов), востребованных и полезных для заявителей при обращении в органы власти за государственными и муниципальными услугами в электронном виде 7](#_Toc455485030)

[3.5. Разработка для Единого портала навигационных схем предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, связанных по выделенным жизненным ситуациям, с учетом региональных особенностей предоставления услуг в электронном виде 8](#_Toc455485031)

[3.6. Разработка предложений по разработке/изменению методических рекомендаций 9](#_Toc455485033)

[4. ОСОБЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К оказвыаемым услугам 9](#_Toc455485034)

[5. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ оказанных услуг 10](#_Toc455485035)

[6. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА 10](#_Toc455485036)

[7. КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН-ГРАФИК 10](#_Toc455485037)

# ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

## Наименование оказываемых услуг

Информированиепользователей о доступных услугах на Едином портале, повышение доступности государственных и муниципальных услуг в электронном виде, осведомленности об этом граждан и их удовлетворенности в рамках реализации государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)».

## Наименование Заказчика

Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

## Исполнитель

Исполнитель определяется по итогам открытого конкурса на право заключения Государственного контракта на оказание услугинформированию пользователей о доступных услугах на Едином портале, повышению доступности государственных и муниципальных услуг в электронном виде, осведомленности об этом граждан и их удовлетворенности в рамках реализации государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)».

## Перечень документов, на основании которых оказываются услуги

Основанием для оказания услуг по информированию пользователей о доступных услугах на Едином портале, повышению доступности государственных и муниципальных услуг в электронном виде, осведомленности об этом граждан и их удовлетворенности, являются:

* Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;
* Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)», утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 313;
* Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р;
* 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 26 марта 2016 г. № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»;
* распоряжение Правительства Российской Федерации от 9 июня 2014 г. № 991-р «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 25.12.2013 № 2516-р»;
* методические рекомендации по информированию граждан о преимуществах получения государственных услуг в электронном виде на официальных сайтах и сайтах территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, МФЦ и прочих органов и организаций, оказывающих гражданам государственные и муниципальные услуги в электронном виде, одобренные на заседании подкомиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведений предпринимательской деятельности (протокол от 14 октября 2015 г. № 406);
* методические рекомендации по совершенствованию пользовательских интерфейсов (в части навигации, поиска, предоставления информации) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и официальных сайтов федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов, используемых при предоставлении государственных услуг в электронной форме, утвержденные приказом Минкомсвязи России от 16.10.2015 № 405.

## Сроки оказания услуг

СдатызаключенияГосударственного контракта по 20 ноября2016 г.

## Сведения об источниках и порядке финансирования

Источник финансирования ⎯ федеральный бюджет.

Порядок финансирования определяется в соответствии с законодательством и Государственным контрактом на оказание услуг.

## Термины, сокращения, определения, аббревиатуры

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ЕПГУ, Единый портал | ⎯ | Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) |
| РОИВ | ⎯ | региональный орган исполнительной власти; |
| РПГУ | ⎯ | региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) |
| Услуги по жизненной ситуации | ⎯ | комплекс государственных и муниципальных услуг, предоставляемых одним или несколькими органами власти и организациями в зависимости от социального статуса заявителя и цели обращения |
| ФОИВ | ⎯ | федеральный орган исполнительной власти |
| Социальный статус заявителей | ⎯ | категория заявителей, объединенных в группу по общим признакам и (или) единым требованиям при получении государственных и муниципальных услуг по жизненным ситуациям; |
| Жизненная траектория | ⎯ | особенности предоставления государственной и муниципальной услуги, включенной в жизненную ситуацию, с учетом социального статуса заявителя и задач обращения в органы власти |
| Навигационная схема | ⎯ | логическая схема условий, требований и результатов получения государственных и муниципальных услуг по жизненным ситуациям, представленная в графическом виде |
| Жизненная ситуация на ЕПГУ | ⎯ | страница, посвящённая группе государственных и муниципальных услуг, объединённых одной тематикой, событием, требующем от пользователя обратиться к ЕПГУ, состоящая из ряда типовых блоков (блок услуг, в том числе сформированный по результатам анкетирования пользователя, блок вопросов и ответов на часто задаваемые вопросы по данной тематике, текстовый и навигационный контент, поясняющий порядок и правила получения услуг данной жизненной ситуации). |

# ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

## Цельоказания услуг

Целью оказания услуг является разработканавигационных схем для государственных и муниципальных услуг в электронном виде в целях облегчения навигации и поиска на Едином портале, в зависимости от социального статуса заявителей и задач обращения.

## Задачи оказания услуг.

2.2.1. Проведение анализа нормативно-правовой базы с целью выявления связанных, наиболее востребованных гражданами государственных и муниципальных услуг и описание типовых траекторий их предоставления в зависимости от социального статуса заявителей и задач обращения.

2.2.2. Проведение анализа предоставления федеральных государственных услуг в электронном виде на Едином портале, связанных по выделенным жизненным ситуациям.

2.2.3. Проведение анализа предоставления в электронном виде на РПГУ государственных и муниципальных услуг, связанных по выделенным жизненным ситуациям.

2.2.4. Проведение анализа созданных федеральных государственных сайтов (порталов), востребованных и полезных для заявителей при обращении в органы власти за государственными и муниципальными услугами в электронном виде.

2.2.5. Разработка для Единого портала навигационных схем предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, связанных по выделенным жизненным ситуациям, с учетом региональных особенностей предоставления услуг в электронном виде.

2.2.6. Подготовкапредложений по разработке/изменению методических рекомендаций, касающихся информирования граждан о преимуществах получения услуг в электронном виде и касающихся публикации электронных услуг на РПГУ в рамках жизненных ситуаций.

# ВИДЫ УСЛУГ, ПОРЯДОК  И УСЛОВИЯ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

Оказание услуг по информированию пользователей о доступных услугах на Едином портале, повышению доступности государственных и муниципальных услуг в электронном виде, осведомленности об этом граждан и их удовлетворенности в частиразработки навигационных схем для государственных и муниципальных услуг в электронном виде в целях облегчения навигации и поиска на Едином портале, в зависимости от социального статуса заявителей и задач обращения, должно проводиться в соответствии с настоящим Техническим заданием.

### Проведение анализа нормативно-правовой базы с целью выявления связанных, наиболее востребованных гражданами государственных и муниципальных услуг и описание типовых траекторий их предоставления в зависимости от социального статуса заявителей и задач обращения

Исполнитель должен:

* + 1. провести анализ нормативных правовых актов федерального и регионального уровня, составить перечень связанных, наиболее востребованных гражданами государственных и муниципальных услуг(не менее 10 и не более 15жизненных ситуаций),
    2. для каждой жизненной ситуации подготовить перечень государственныхи муниципальных услуг, перечень необходимых и обязательных услуг,а также порядок их предоставления,описать требования федерального законодательства к предоставлению выделенных государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронном виде, включая анализ процедур, предшествующих предоставлению услуги, а такжетребований к документам в зависимости от социального статуса заявителей и задач обращения в орган власти;
    3. разработать тексты для размещения на ЕПГУ, раскрывающие основные положения федеральной нормативно-правовой базы о предоставлении выявленныхгосударственных и муниципальных услуг в зависимости от социального статуса заявителей и задач обращения, на языке без использования специальных терминов.

В результате оказанных услуг Исполнитель должен представить отчетную документацию в электронном виде в формате отчета MSWord, содержащую:

а)обоснованные предложения погруппировкесвязанных государственных и муниципальных услуг по типовым жизненным ситуациям(не менее 10 и не более 15жизненных ситуаций) в зависимости от социального статуса заявителей и задач обращения в орган власти;

б) анализ федерального законодательства по предоставлению включенных в жизненные ситуации государственных и муниципальных услугв электронном виде, включая анализ процедур, предшествующих предоставлениюуслуг, в том числе получения заявителем необходимых и обязательных услуг, а также требований к документам в зависимости от социального статуса заявителей и задач обращения в орган власти;

в)описания для заявителей,раскрывающиеосновные положения федеральной нормативно-правовой базы о предоставлении государственных и муниципальных услуг по жизненным ситуациям, для размещения на ЕПГУ,на языке без использования специальных терминов.

### Проведение анализапредоставления федеральных государственных услуг в электронном виде на Едином портале, связанных по выделенным жизненным ситуациям.

Исполнитель должен:

* + 1. провести анализ предоставления на Едином портале,выделенных в жизненные ситуации по итогам оказания услуг в п. 3.1. настоящего Технического задания, с учетом Требованийк предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 г. № 236.

В результате оказанных услуг Исполнитель должен представить отчетную документацию в электронном виде в формате отчета MSWord,включающуюописанияпо каждой федеральной государственной услуге, входящей в жизненную ситуацию, возможностей полученияэтих услуг с использованием Единого портала (в том числе описание требований к документам, их комплекту, а также к действиям, которые заявитель может совершить в электронном виде при получении услуг, входящих в жизненную ситуацию, с использованием Единого портала) с учетом Требований к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 г. № 236.

### Проведение анализа предоставления в электронном виде на РПГУ государственных и муниципальных услуг, связанных по выделенным жизненным ситуациям

Исполнитель должен:

* + 1. провести анализ предоставления в электронном виде наРПГУ, включенных в Перечень сайтов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", утвержденный приказом Минкомсвязи России от 21 июля 2015 г. № 259,выделенных по жизненным ситуациям государственных и муниципальных услуг с учетом Требованийк предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 г. № 236, включая описание требований к документам, их комплекту, а также действий, которые заявитель может совершить в электронном виде при получении услуги с использованием РПГУ;
    2. провести анализ региональных особенностей предоставления в электронном виде на РПГУ государственных и муниципальных услуг, связанных по выделенным жизненным ситуациям для каждого субъекта Российской Федерации.

В результате оказанных услуг Исполнитель должен представитьотчетную документацию в электронном виде в формате отчета MSWord, включающую описанияотдельно по каждому субъекту Российской Федерации по каждой государственной и муниципальной услуге, а также иные услуги,входящие в жизненные ситуации,требований к документам, их комплекту, а также к действиям, которые заявитель может совершить в электронном виде при получении услуги с использованиемРПГУ, в том числес учетом Требований к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 г. № 236.

### Проведение анализа созданных федеральных государственных сайтов (порталов), востребованных и полезных для заявителей при обращении в органы власти за государственными и муниципальными услугами в электронном виде

Исполнитель должен:

* + 1. провести анализ действующихофициальных сайтов (порталов) федеральных органов исполнительной власти, наиболее востребованных и полезных для заявителей в рамках выделенных жизненных ситуаций (не менее 10 и не более 20официальных сайтов);
    2. описать возможности действующихофициальных сайтов (порталов) федеральных органов исполнительной властив электронном видедля размещения на ЕПГУ(не менее 10 и не более 20официальных сайтов).

В результате оказанных услуг Исполнитель должен представить отчетную документацию в электронном виде в формате отчета MSWord, включающую:

а)описания возможностейдействующих федеральных государственных сайтов (порталов) в части получения информации, услуг и сервисов, востребованных при получении государственных и муниципальных услуг в рамках выделенных жизненных ситуаций;

б) рекомендации в части дополнения информационных описаний на ЕПГУ перекрестными ссылкамина информацию и сведения, размещенные надействующих федеральных государственных порталах и сайтах.

### Разработка для Единого портала навигационных схем предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, связанных по выделенным жизненным ситуациям, с учетом региональных особенностей предоставления услуг в электронном виде

Исполнитель должен:

* + 1. разработать информационные описания в текстовом формате, которые будут размещены на ЕПГУ, о предоставлении по каждой жизненнойситуациисвязанных государственных и муниципальных услуг, с учетом социальных статусов заявителей, задач обращения в органы власти, региональных особенностей осуществления государственных полномочий, возможностей получения услуг в электронном виде;
    2. разработать в целях облегчения навигации и поиска на ЕПГУ навигационные схемы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде на ЕПГУ, по каждой жизненной ситуациив соответствии с п. 3.5.1;
    3. Информационные описания и навигационные схемы должны учитывать все возможные социальные статусы заявителя, а также полностью отображать изменения траектории получения связанных услуг в зависимости от выбранного социального статуса, региональных особенностей осуществления государственных полномочий и возможностей получения услуг в электронном виде.

В результате оказанных услуг Исполнитель должен представить в электронном виде в формате отчета MSWord, включающий:

а)информационные описания в текстовом формате, которые будут размещены на ЕПГУ, о предоставлении по каждой жизненной ситуации связанных государственных и муниципальных услуг, с учетом социальных статусов заявителей, задач обращения в органы власти, региональных особенностей осуществления государственных полномочий, возможностей получения услуг в электронном виде;

б) логические навигационные схемы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, связанных по выделенным жизненным ситуациям в зависимости от социального статуса заявителей и задач обращения (пример – Приложение 1). Навигационные схемы должны отражать логику формирования индивидуальных жизненных траекторий получения государственных и муниципальных услуг, связанных в рамках жизненной ситуации, в зависимости от социального статуса заявителей и задач обращения. Навигационные схемы также должны содержать информационные описания условий и требований к получению услуг на языке без специальных терминов с учетом положений федеральной нормативно-правовой базы и региональных особенностей предоставления услуг, а также систему гиперссылок для пользователей ЕПГУ на РПГУ и другие полезные федеральные государственные порталы и сайты.

Отчетная документация должна содержать информацию с требованиями к документам, их комплекту, а также к действиям, которые заявитель может совершить в электронном виде при получении услуги с использованием ЕПГУ или РПГУ.

### Разработка предложений по разработке/изменению методических рекомендаций

Исполнитель должен:

* + 1. разработать проектметодических рекомендаций для субъектов Российской Федерации по размещениюна РПГУ государственных и муниципальных услуг в электронном виде в рамках жизненных ситуаций;
    2. разработать предложения для внесения изменений в методические рекомендации по информирования граждан о преимуществах использования государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

В результате оказанных услуг Исполнитель должен представитьв формате MSWordпроект методических рекомендаций для субъектов Российской Федерации по размещению на РПГУгосударственных и муниципальных услуг в электронном виде в рамках жизненных ситуаций.При этом в перечень услуг, входящих в определенную субъектом Российской Федерации жизненную ситуацию должны входить в том числе и федеральные государственные услуги.

Исполнитель должен осуществить доработку методических рекомендаций по информированию граждан о преимуществах получения государственных услуг в электронном виде на официальных сайтах и сайтах территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, МФЦ и прочих органов и организаций, оказывающих гражданам государственные и муниципальные услуги в электронном виде, одобренными на заседании подкомиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведений предпринимательской деятельности от 14 октября 2015 г.№ 406 (Приложение 2 и 3).

В результате оказанных услуг Исполнитель должен представить документ в электронном виде, содержащий достаточную информацию для последующего её применения дляофициальных сайтов (порталов) органов исполнительной власти.

# ОСОБЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗЫВАЕМЫМ УСЛУГАМ

Оказание услугоказания услуг происходит с помощью средств Исполнителя (компьютерное оборудование, оргтехника, программное обеспечение, расходные материалы и т.д.). Исполнитель несет все сопутствующие расходы, связанные с оказанием услуг.

Исполнитель может привлечь к оказанию услуг третьих лиц. При этом Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств третьими лицами. Привлечение третьих лиц не влечет за собой изменение стоимости и количества услуг по настоящему Государственному контракту.

Для обеспечения взаимодействия Исполнитель и Заказчик назначают не позднее чем через 1 неделю после заключения контракта ответственных контактных лиц с обеих сторон и предоставляют контактную информацию (номера телефонов, факсов, e-mail и т.д.).

# ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

В процессе оказания услуг Исполнитель обязан своевременно предоставлять Заказчику отчетную документацию.

Перечень и содержание оказываемых услуг и представляемых отчетных материалов должны отвечать требованиям, изложенным в Техническом задании.

Отчетная документация предоставляется в бумажном и электронном виде на машинных носителях (CD/DVD), в количестве 2 копий. Все материалы, разработанные и подготовленные в рамках оказания услуг, предоставляются на отдельных CD\DVD дисках в формате для просмотра и формате, пригодном для редактирования, производства или размещения.

Оплата услугпроизводится после фактического оказания услуг, в соответствии с Техническим заданием и условиями государственного контрактапосле подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг.

Требования к приемке-сдаче оказанных услуг Исполнителем будут указаны в государственном контракте на оказание услуг.

Заказчик перечисляет денежные средства на расчетный счет Исполнителя в сумме, равной стоимости фактически оказанных услуг за вычетом ранее выплаченной суммы авансового платежа в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты выставленного Исполнителем счета и счета-фактуры.

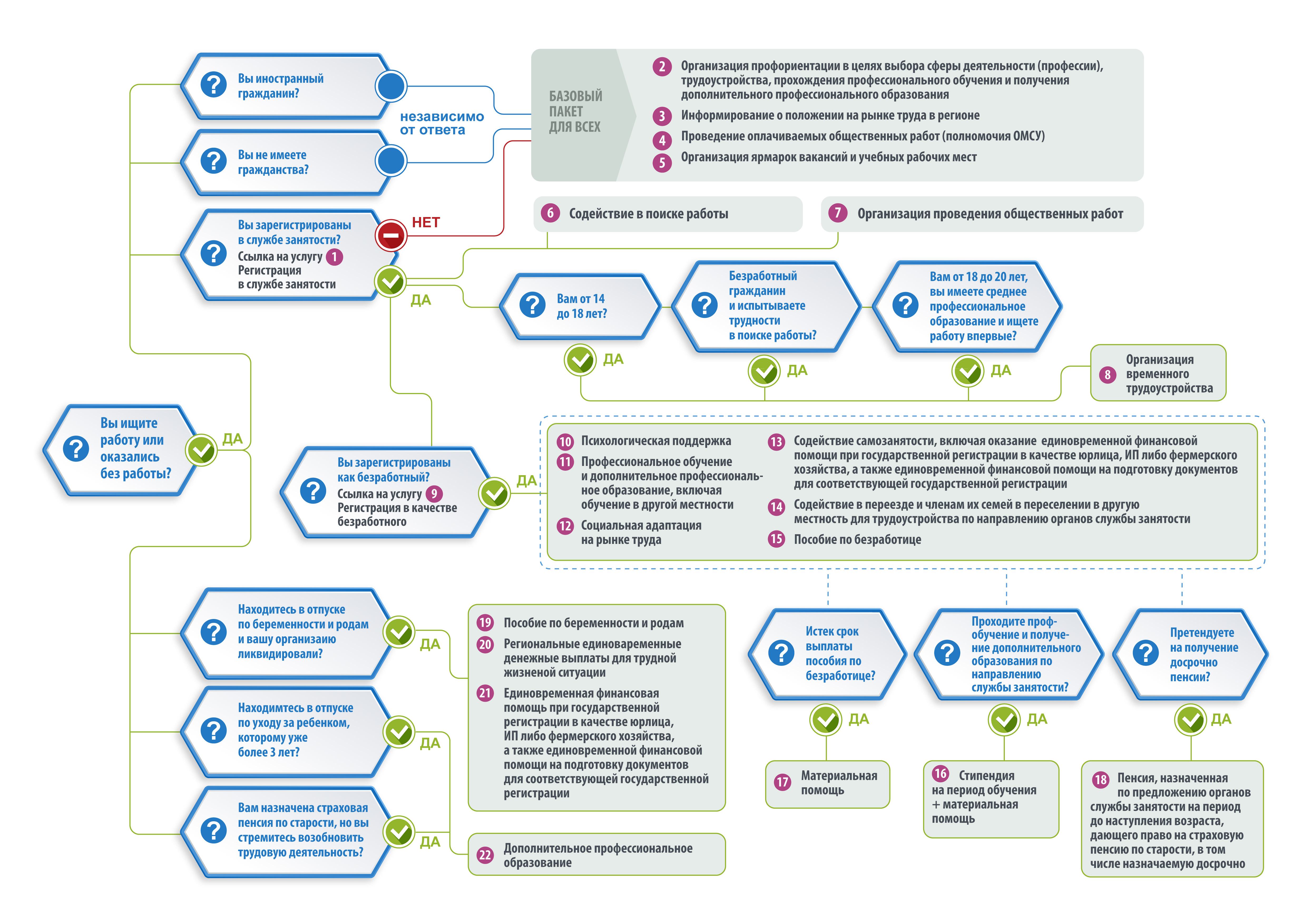
# ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

Исполнитель гарантирует качество и безопасность оказанных услуг, в соответствии с настоящим Государственным контрактом, действующими стандартами и техническими требованиями, нормативно-правовыми актами и обычаями делового оборота в данной сфере.

Срок гарантии на услугисоставляет 12 месяцевс даты приемки результатов услугЗаказчиком (дата подписания Заказчиком Акта сдачи-приемки оказанных услуг). Если в период гарантийного срока в результатах оказанных услугобнаружатся недостатки, Исполнитель обязан устранить их за свой счет в сроки, согласованные Сторонами и зафиксированные в акте с перечнем выявленных недостатков и сроком их устранения. Гарантийный срок в этом случае соответственно продлевается на период устранения недостатков.

Исполнителю необходимо предоставить «горячую линию» по вопросам гарантийного обслуживания, действующую на протяжении всего гарантийного срока.

Приложение 1.



Приложение 2.

**Методические рекомендации федеральным органам исполнительной власти по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме**

1. ***Общиеположения***
   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 от25декабря2013г.№2516­р,атакжедляформированияединогоподходак повышению уровня информированности граждан о мерах, направленных на переход к предоставлению государственных и муниципальных услуг в электроннойформе.
   2. Настоящие Методические рекомендации разработаны в соответствиисоследующиминормативнымиправовымиактами:

Федеральныйзаконот2мая2006г.№59­ФЗ«Опорядкерассмотрения обращений граждан РоссийскойФедерации»;

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

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210­ФЗ «Оборганизации

предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации» (далее ⎯ Федеральный закон № 210­ФЗ);

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601

«Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

постановление Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральныхоргановисполнительнойвласти»;

постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2009 г. № 953 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Правительства Российской Федерации и федеральных органов исполнительнойвласти»;

постановление Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г.

№ 352 «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательнымидляпредоставленияфедеральнымиорганамиисполнительной власти государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и определении размера платы за ихоказание»;

постановление Правительства Российской Федерации 8 июня 2011 г.

№451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно­технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальныхуслуг

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 16 августа 2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации»;

постановление Правительства Российской Федерации от 20ноября2012г.№1198«Офедеральнойгосударственнойинформационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальныхуслуг»;

постановление Правительства Российской Федерации от 25 мая 2013 г.

№ 440 «О стандарте обеспечения помещениями федеральных государственных гражданских служащих, применяемом при подготовке задания на проектирование административных зданий для размещения центральных аппаратов федеральных государственных органов на территориях, включенных с 1 июля 2012 г. в состав внутригородской территории города федерального значения Москвы в результате изменения его границ, и минимальных требованиях к материально­техническому оснащению служебных мест указанных гражданских служащих»;

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. № 2516­р «Об утверждении концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде»;

распоряжение Правительства Российской Федерации от 9 июня 2014 г.

№ 991­р «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по реализации Концепции развития механизмов предоставления государственныхимуниципальныхуслугвэлектронномвиде,утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013г.

№ 2516­р»;

а также в соответствии со следующими документами:

Методические рекомендации 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.;

план­график информирования граждан о преимуществах использованиягосударственныхимуниципальныхуслугвэлектронномвиде, установленный п. 63 Плана мероприятий ("дорожной карты") по реализации Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденный распоряжением ПравительстваРоссийскойФедерацииот09.06.2014№991­р.

1. ***Рекомендации по информированию граждан о преимуществах получениягосударственныхимуниципальныхуслугвэлектроннойформе на официальных сайтах в сетиИнтернет***
   1. На государственные органы и органы местного самоуправления, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, законодательно возложена обязанность обеспечивать доступ заявителей к полной, актуальной и достоверной информации о предоставлении государственныхимуниципальныхуслуг,втомчислевэлектроннойформе.

Федеральным законом № 8­ФЗ 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 № 210­ФЗ определено в качестве одного из основных требований к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

На этом основании на официальных сайтах федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов, предоставляющих государственныеуслуги,атакженаофициальныхсайтахПенсионногофонда Российской Федерации и Фонда социального страхования Российской Федерации, координацию и контроль деятельности которыхосуществляет

Минтруд России (далее ⎯ государственные внебюджетные фонды),

целесообразно создавать специальный тематический раздел о предоставлении государственныхуслуг.

* 1. Рекомендуется один из подразделов сайта посвятить вопросам предоставления государственных услуг в электронной форме, в том числе следующимвопросам:
     + о преимуществах получения государственных услуг в электронной форме и отличии от получения традиционным способом;
     + перечни государственных услуг, доступных для получения в электроннойформе;
     + схемы по регистрации и подтверждению личности при регистрации на Едином портале государственных и муниципальныхуслугвинформационно­коммуникационнойсети Интернет с доменным именем [gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru/) и [beta.gosuslugi.ru](http://beta.gosuslugi.ru/) (далее ⎯ЕПГУ);
     + иныеинформационныематериалы, направленныена

информирование граждан о получении государственных и муниципальных услуг в электроннойформе.

Актуальные версии информационных материалов для специального раздела сайта размещаются федеральными органами исполнительной власти, территориальными органами, государственными внебюджетными фондами из разделов 1.2 и 3.4 РепозитарияМинкомсвязи России в соответствии со структурой каталогов РепозитарияМинкомсвязи России в Приложении №1

к настоящим Методическим рекомендациям (далее ⎯ Репозитарий

Минкомсвязи России) и обновляются по мере их изменения.

* 1. На главной странице официального сайта и (или) в разделе о госуслугах рекомендуется разместить баннер­ссылку на ЕПГУ в одном из форматов,размещенныхвразделе1.1.РепозитарияМинкомсвязиРоссии.
  2. В случае если федеральный орган исполнительной власти предоставляет государственные услуги в электронной форме, рекомендуется в этом подразделе официального сайта размещать виджеты государственных услуг, предоставляемых в электронной форме на ЕПГУ, и инфографику по государственнымуслугам,соссылкойнаЕПГУ.

Актуальные версии материалов размещаются федеральным органом исполнительной власти и его территориальными органами из разделов 1.3и

1.4 РепозитарияМинкомсвязи России и обновляются по мере их изменения.

* 1. Описание государственных услуг в электронном виде для размещения на официальном сайте рекомендуется составлять с учетом положений Руководства по созданию описаний государственных услуг в электронном виде, размещенного в разделе 4 РепозитарияМинкомсвязи России.

В случае наличия у федерального органа исполнительной власти нескольких электронных услуг рекомендуется разместить на главной странице официального сайта ссылки в виде логотипов на наиболее популярные и востребованные услуги, а также специальную ссылку на полный каталог электронных услуг, размещенный в отдельном подразделе официального сайта.

* 1. На официальных сайтах федеральных органов исполнительной власти, не предоставляющих государственные услуги, рекомендуется на главной странице размещать баннер­ссылку на ЕПГУ в одном из форматов, размещенныхвразделе1.1.РепозитарияМинкомсвязиРоссии.

Вопросампредоставлениягосударственныхуслугвэлектроннойформе целесообразно посвятить один из подразделов официального сайта по обращениям граждан, например, на странице «Часто задаваемые вопросы», в соответствиисположениямип.2.2.настоящихМетодическихрекомендаций.

* 1. Для повышения уровня информированности граждан о переходе к предоставлениюгосударственныхуслугвэлектроннойформерекомендуется регулярно на официальных сайтах федеральных органов исполнительной власти, их территориальных органов, государственных внебюджетных фондовпубликоватьновостныеиинформационныематериалыизраздела3.1 РепозитарияМинкомсвязиРоссии.

Целесообразно данный вид новостей дополнять логотипом электронных государственных услуг из раздела 1.4 РепозитарияМинкомсвязи России и (или) помечать специализированным тегом

«электронныегосуслуги».

* 1. 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 РепозитарияМинкомсвязиРоссии.
  2. В соответствии с Типовым регламентом внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г.

№ 452, и в целях реализации принципов открытости федеральных органов исполнительной власти, определенных в распоряжении Правительства Российской Федерации от 30 января 2014 г. № 93­р, руководитель федеральногоорганаисполнительнойвластиутверждаетрегламент(порядок, правила) подготовки и размещения на официальном сайте в сети Интернет информации о деятельности федерального органа исполнительной власти и его территориальныхорганов.

В соответствии с пунктом 14.3 Типового регламента внутренней организации федеральных органов исполнительной власти ведомственный регламент должен устанавливать порядок подготовки, предоставления и размещения информации о деятельности федерального органа исполнительной власти (его территориального органа), размещаемой 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.

Рекомендуетсяприразработкеи(или)доработкеуказанногодокумента предусмотреть, что при размещении сведений о государственных услугах в электронной форме ведомство использует материалы из РепозитарияМинкомсвязиРоссиииактуализируетихпомеренеобходимости.

* 1. Для эффективного коммуницирования с пользователями социальных сетей рекомендуется федеральным органам исполнительной власти, которые имеют официальные аккаунты, организовывать взаимодействие с пользователями социальных сетей по проблемам предоставления государственных услуг в электронной форме: размещать

соответствующие новости, проводить опросы и т.д. ⎯ с учетом положений

Руководства по коммуникации в социальных сетях из раздела 4 РепозитарияМинкомсвязи России.

Актуальные версии материалов размещаются федеральным органом исполнительной власти и его территориальными органами на страницах в социальных сетях из раздела 3.2 РепозитарияМинкомсвязи России и обновляются по мере их изменения.

Целесообразно для привлечения более широкой аудитории пользователей на страницах федеральных органов исполнительной власти в социальных сетях размещать видео­ролики, посвященные получению государственных услуг в электронной форме из раздела 1.5 РепозитарияМинкомсвязи России.

* 1. В целях расширения возможностей информирования граждан о предоставлении государственных услуг в электронной форме целесообразно рекомендовать всем подведомственным организациям обеспечить размещение на главных страницах официальных сайтов баннер­ссылкуна

ЕПГУ в одном из форматов, представленных в разделе 1.1. РепозитарияМинкомсвязиРоссии.

1. ***Рекомендациипоинформированию гражданвпомещенияхфедеральных органовисполнительнойвластио преимуществах получения государственныхимуниципальных услугвэлектроннойформе***
   1. **Общественныеприемные**
      1. ВсоответствиисФедеральнымзакономот2мая2006г.№59­ФЗ

«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» государственные органы и органы местного самоуправления обязаны проводить личный прием граждан. В федеральных органах исполнительной власти личный прием граждан преимущественно проводится в специально оборудованных помещениях органа власти, которые определены как

«Общественные приемные».

Создание общественных приемных в федеральных органах исполнительной власти предусмотрено постановлением Правительства Российской Федерации от 25.05.2013 № 440.

Порядок организации работы общественных приемных в федеральных органахисполнительнойвластииеготерриториальныхорганахутверждается ведомственнымактомиразмещаетсянаофициальномсайте.

График работы общественных приемных должен быть опубликован на официальном сайте органа власти, а также на соответствующей вывеске у входа в помещение, где организована работа общественной приемной.

* + 1. Рекомендуется разработать и (или) дополнить соответствующий порядок (регламент) работы общественной приемной федерального органа

исполнительной власти и его территориальных органов нормами, направленными на обеспечение информирования и консультирования граждан о предоставлении государственных услуг в электронной форме.

* + 1. Целесообразно в помещении общественной приемной федерального органа исполнительной власти и его территориальных органов на информационных стендах размещать плакаты и постеры, содержащие краткуюинформацию:
       - о преимуществах получения государственных услуг в электронной форме и отличии от получения традиционным способом;
       - перечни государственных и муниципальных услуг, доступных для получения в электроннойформе;
       - схемы по регистрации и подтверждению личности при регистрации наЕПГУ.

Информационные стенды должны размещаться в помещении настенах на видном и доступном для заявителейместе.

Актуальные версии материалов для информационных стендов распечатываются федеральным органом исполнительной власти и его территориальными органами из раздела 2.1 РепозитарияМинкомсвязи России и обновляются по мере их изменения.

* + 1. Рекомендуется в помещении общественной приемной федерального органа исполнительной власти и его территориальных органов размещать демосистемы с изменяемымидемопанелями, информирующими граждано:
       - государственных и муниципальных услугах, доступных для получения в электроннойформе;
       - этапах и каналах получения государственных и муниципальных услуг в электроннойформе;
       - регистрациииповышенииуровняучётнойзаписинаЕПГУ;
       - подтвержденииличностиприрегистрациинаЕПГУ;
       - осуществленииплатежейнаЕПГУ;
       - иные информационные материалы, направленные на информирование граждан о преимуществах получения государственныхимуниципальныхуслугвэлектроннойформе.

Актуальные версии информационных материалов для демопанелей распечатываются федеральным органом исполнительной власти и его территориальными органами из раздела 2.2 РепозитарияМинкомсвязи России и обновляются по мере их изменения.

* + 1. В случае если в помещении общественной приемной размещаются информационные панели, инфоматы и (или) другие технические средства аналогичного назначения рекомендуется загружать видео­роликиизраздела2.4РепозитарияМинкомсвязиРоссии.
  1. **Выделенныеместа(помещения)для приемагражданповопросам**

**предоставлениягосударственныхуслуг**

* + 1. В соответствии с утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840 Правилами подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лицгосударственныхвнебюджетныхфондовРоссийскойФедерации,атакже Государственной корпорации по атомной энергии "Росатом" и ее должностных лиц, ведомства, предоставляющие государственные услуги, обязаны оснастить специальные места для приема жалоб заявителей на нарушение порядка предоставления государственных услуг и обеспечить информирование заявителей о порядке обжалования посредством

размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на ЕПГУ, а также консультирование по телефону, электронной почте, при личном приеме.

Рекомендуется в специально оснащенных местах размещать информационные стенды и демосистемы в соответствии с требованиями, указанными в пунктах 3.1.3 и 3.1.4 настоящих Методических рекомендаций.

* + 1. Вслучаееслифедеральныйорганисполнительнойвластии(или) его территориальный орган не имеет возможности оборудовать общественную приемную, но предоставляет государственные услуги, информационные стенды и демосистемы в соответствии с требованиями, указанными в пунктах 3.1.3 и 3.1.4 настоящих Методических рекомендаций, размещаются в специально оборудованных местах для приема заявителей государственныхуслуг.

В случае если федеральный орган исполнительной власти и (или) его территориальный орган не имеет возможности оборудовать общественную приемную и не предоставляет государственные услуги, 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.

* + 1. Рекомендуется при создании собственной информационной продукцииопредоставляемыхфедеральныморганомисполнительнойвласти государственных услугах для распространения в местах приема заявителей включать общие рекомендации по ЕПГУ с учетом Руководства по брендированиюматериаловизраздела4РепозитарияМинкомсвязиРоссии.
    2. В случае если в помещении федерального органа исполнительной власти, его территориальных органов, государственных внебюджетных фондов размещаются информационные панели, инфоматы и (или) другие технические средства аналогичного назначения,рекомендуется

загружать видео­ролики из раздела 2.4 РепозитарияМинкомсвязи России и обновлять их по мере их изменения.

* + 1. В случае если подведомственные федеральным органам исполнительной власти организации участвуют в предоставлении государственных услуг и (или) оказывают необходимые и обязательные услуги для предоставления федеральными органами исполнительной власти государственных услуг в соответствии с постановлением Правительства РоссийскойФедерацииот6мая2011г.№352,целесообразнорекомендовать в помещениях для приема граждан в таких организациях размещать информационные стенды и демосистемы в соответствии с требованиями, указаннымивпунктах3.1.3и3.1.4настоящихМетодическихрекомендаций.
    2. Рекомендуется в помещениях региональных отделений государственных внебюджетных фондов обеспечить консультирование и информирование заявителей о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в электроннойформе.

С этой целью рекомендуется в помещениях региональных отделений государственных внебюджетных фондов для приема граждан:

размещать информационные стенды и демосистемы в соответствии с требованиями, указанными в пунктах 3.1.3 и 3.1.4 настоящих Методических рекомендаций;

обеспечить возможность заявителям зарегистрироваться на ЕПГУ и получать государственные услуги в электронном виде в случае, если это предусмотрено соответствующими административными регламентами;

оборудовать специальное рабочее место для доступа заявителей в сеть Интернет в соответствии с п. 3.3 настоящих Методических рекомендаций.

* 1. **ПунктыподключенияксетиИнтернет**
     1. Всоответствиисч.2ст.10Федеральногозакона№8­ФЗвцелях обеспеченияправанеограниченногокругалицнадоступкинформациив

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.

Для выполнения данного требования целесообразно помещение общественнойприемнойфедеральногоорганаисполнительнойвластии(или) его территориального органа, а также специальные места для приема населенияоборудоватьтехническимисредствами,втомчислекомпьютерами и (или) планшетными устройствами с доступом в Интернет и (или) бесплатным подключением wi­fi для обеспечения права неограниченного круга лиц на доступ к информации о деятельности федерального органа исполнительной власти и его территориальных органов, а также для регистрации наЕПГУ.

* + 1. Вслучаееслифедеральныйорганисполнительнойвластии(или) еготерриториальныйорганнеимеетобщественнойприемнойиспециальных мест для приема жалоб заявителей, компьютеры с доступом в Интернет и (или) бесплатным подключением wi­fi для обеспечения возможности регистрации на ЕПГУ могут размещаться в вестибюлях или иных помещениях для приемапосетителей.
    2. Рекомендуется оформить рабочее место для доступа в сеть Интернетсиспользованиеммакетов,размещенныхвразделе2.3РепозитарияМинкомсвязиРоссии.

Оборудованные места должны быть снабжены инструкцией для регистрации на ЕПГУ.

* + 1. На общедоступном компьютере должно быть установлено программное обеспечение, необходимое для просмотра видеороликов и обучающихматериалов,размещенныхнаЕПГУ.

Актуальные версии файлов устанавливаются федеральным органом исполнительной власти и (или) его территориальным органом из раздела 1.5 РепозитарияМинкомсвязи России и обновляются по мере их изменения.

**3.4. Справочныетелефоны**

* + 1. Консультированиеиинформированиезаявителейовозможностях получения государственных услуг, в том числе в электронной форме целесообразно проводить по телефону, специально выделенному для консультирования заявителей по вопросам предоставления государственных услуг и о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющихгосударственныеуслуги,всоответствииспостановлением ПравительстваРоссийскойФедерацииот16августа2012г.№840.

Консультирование и информирование заявителей может быть организовано через ведомственные центры телефонного обслуживания граждан и организаций по вопросам предоставления государственных услуг.

* + 1. В случае если федеральный орган исполнительной власти и (или) его территориальный орган не имеет возможности выделить отдельный номер телефона для консультирования заявителей по вопросам предоставления государственных услуг, целесообразно функции по консультированию и информированию заявителей о возможностях получения государственных услуг в электронной форме, возложить на должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращений граждан. В данном случае необходимо, чтобы номер телефона был специально обозначен и для получения информации о государственных услугах в электроннойформе.

Соответствующая информация о контактном телефоне размещается на официальном сайте федерального органа исполнительной власти, его территориальных органов, государственных внебюджетных фондов.

* + 1. 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 и новых (актуальных) государственных услугах в электроннойформе.

Актуальные версии текстовых скриптов дляколл­центров и служб автоматического информирования по телефону устанавливаются федеральным органом исполнительной власти из раздела 2.5 РепозитарияМинкомсвязи России и обновляются по мере их изменения.

1. ***Рекомендации по популяризации средигражданмеханизмаполучения государственных и муниципальных услуг в электронной форме должностными лицами федеральных органовисполнительнойвластипри личном приеме или ином взаимодействии***
   1. **Компетенции государственных гражданских служащих, уполномоченных дляработысгражданамииорганизациями**
      1. Государственные гражданские 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 услуг в электроннойформе:

знать нормативные правовые акты, перечисленные в п. 1.2 настоящих Методических рекомендаций;

обладать навыками работы на ЕПГУ;

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 услуг, доступных на текущий момент для получения в электронной форме.

* + 1. Государственные гражданские служащие федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов, которые уполномочены осуществлять прием и выдачу документов заявителей на предоставление государственных услуг, помимо компетенций, перечисленных в п. 4.1.1. настоящих Методических рекомендаций, должны обладать дополнительными компетенциями в сфере предоставления государственных услуг в электроннойформе:

давать консультации о регистрации и повышении уровня учётной записи на ЕПГУ;

давать консультации о подтверждении личности при регистрации на ЕПГУ;

давать консультации о получении государственных и муниципальных услуг на ЕПГУ.

* + 1. 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 гражданской службы в федеральном органе исполнительной власти и его территориальных органах, а также в должностные регламенты государственных гражданских служащих, замещающих указанныедолжности.
    2. 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 федеральных органов исполнительнойвластииихтерриториальныхорганов.
    3. Сотрудники региональных отделений государственных внебюджетных фондов, которые уполномочены осуществлять прием и выдачу документов заявителей на предоставление государственных 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:

осуществлять регистрацию учетной записи заявителей в единой системе идентификации и аутентификации;

подтверждать учетную запись заявителей в единой системе идентификации и аутентификации;

восстанавливать доступ к учетной записи заявителей в единой системе идентификации и аутентификации;

давать консультации о получении государственных и муниципальных услуг на ЕПГУ.

* + 1. Государственным гражданским служащим федерального органа исполнительной власти и его территориальных органов, на которых возложены полномочия по обеспечению деятельности общественной приемной и (или) полномочия по личному приему граждан, по приему и выдаче документов заявителей на предоставление государственных услуг, а также сотрудникам региональных отделений государственных внебюджетных фондов рекомендуется периодически знакомиться с

информационными материалами, размещенными на ЕПГУ, а также в разделе 3 РепозитарияМинкомсвязи России.

Целесообразно рекомендовать указанным в данном пункте категориям сотрудников в целях повышения своей компетентности в вопросах информационной грамотности зарегистрироваться на ЕПГУ.

* + 1. Для повышения эффективности коммуникационных взаимодействий государственных гражданских служащих, указанных в п. 4.1.6 настоящих Методических рекомендаций, 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 РепозитарияМинкомсвязиРоссии.
    2. В помещениях региональных отделений государственных внебюджетных фондов рекомендуется проводить для заявителей рекламные просветительские акции по регистрации на ЕПГУ и получению государственныхимуниципальныхуслугвэлектроннойформе.
  1. **КомпетенцииотделовпосвязямсобщественностьюиСМИ (пресс­служб)**
     1. Государственным гражданским служащим отделов по связям с общественностью и СМИ (пресс­службы) при определении объемов и очередности публикации информации на сайте федерального органа исполнительной власти и (или) его территориальных органов рекомендуется размещать актуальные новости о развитии возможностей ЕПГУ и новых государственныхуслугах,предоставляемыхвэлектроннойформе.

Актуальные новости размещаются федеральным органом исполнительной власти и (или) его территориальными органами на официальномсайтевсетиИнтернетизраздела3.1РепозитарияМинкомсвязи России.

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

* + 1. Рекомендуется проведение контент­анализа СМИ, особенно региональных новостных сюжетов в телепрограммах (телепередачах) и радиопрограммах (радиопередачах), включая Интернет­ресурсы, с целью отслеживания отражения в СМИ и выявления общественных настроений и мнений о предоставлении федеральным органом исполнительной власти и (или) его территориальными органами государственных услуг в электронной форме.

Проанализированные материалы могут рассматриваться как информационные поводы для размещения на официальном сайте аналитической, статистической и иной информации о предоставлении государственных услуг в электронной форме, а также для публикации интервью, презентаций, репортажей, видеороликов должностных лиц федерального органа исполнительной власти и его территориальных органов по соответствующей тематике.

* + 1. Рекомендуется к Всероссийскому единому дню приемаграждан

12 декабря, с участием должностных лиц федерального органа исполнительной власти и (или) его территориальных органах, проведение ежегодных пресс­конференций, интервью, новостных сюжетов в телепрограммах (телепередачах) и радиопрограммах (радиопередачах), направленных на популяризацию среди граждан механизма получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

* + 1. Для усиления внимания СМИ к ЕПГУ, к предоставлению услуг в электронной форме рекомендуется пресс­релизы, краткие тезисы выступлений должностных лиц во время мероприятий, проводимых в федеральном органе исполнительной власти и (или) его территориальных органах и посвященных вопросам предоставления государственных услуг, в томчислевэлектроннойформе,направлятьвСМИ,втомчислеэлектронные в сетиИнтернет.

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

* + 1. Целесообразно разработать схемы регулярного взаимообмена информацией с территориальными органами, подведомственными организациями с целью расширения информационных поводов для размещения материалов (статей, обзоров, анонсов, пресс­релизов и т.п.), посвященных вопросам предоставления государственных услуг в электроннойформе.

1. ***Мониторингиоценкауровня информированности граждан***
   1. Мониторинг внедрения настоящих Методических рекомендаций осуществляетМинкомсвязиРоссиинаоснованииполномочий,определенных в Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением ПравительстваРоссийскойФедерацииот25декабря2013г.№2516­р.
   2. Показатели для оценки уровня информированности граждан о получении государственных и муниципальных услуг в электронной форме разрабатываются Минкомсвязи России и утверждаются Правительственной комиссией по использованию информационных технологий для улучшения

качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности.

* 1. В целях внедрения методов автоматизированного контроля при проведении мониторинга на официальных сайтах федеральных органов исполнительной власти, их территориальных органов, государственных внебюджетных фондов, предоставляющих государственные услуги в электронной форме, рекомендуется установить, используя Руководство по установке счетчиков системИнтернет­статистики из раздела 4 РепозитарияМинкомсвязи 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, продолжительностииглубинепросмотровстраниц.

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.

* 1. Федеральным органам исполнительной власти и государственным внебюджетным фондам в соответствии с п. 63 Плана мероприятий ("дорожной карты") по реализации Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 09.06.2014 № 991­р, ежеквартально представлять в Минкомсвязь России и размещать на своем официальном сайте отчет о проведенных мероприятиях по повышению уровня информированности граждан о мерах, направленных на переход к предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в соответствии с Приложением 2 кнастоящим

Методическим рекомендациям.

***Приложение1кМетодическимрекомендациям федеральныморганамисполнительной власти***

***поинформированиюграждано***

***преимуществахполучениягосударственныхимуниципальныхуслуг***

***вэлектроннойформе***

Структура каталогов РепозитарияМинкомсвязи России

1. *МатериалыдляофициальныхсайтоввсетиИнтернет:*
   1. Баннеры­ссылкинаЕПГУ
   2. Текстовые описания государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электроннойформе
   3. Виджеты отдельных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме, и технические рекомендации по их использованию
   4. Инфографика о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электроннойформе
   5. Видео­ролики о государственных и муниципальных услугах, предоставляемыхвэлектроннойформе,дляразмещениявсетиИнтернет
2. *Материалы для мест приемаграждан:*
   1. Плакаты ипостеры
   2. Буклеты и листовкидляпечати
   3. Макетыоформленияинтерьераиоконподачидокументов
   4. Видео­роликидляразмещениянаинформационныхпанелях
   5. Текстовые скрипты дляколл­центров и служб автоматического информирования потелефону
3. *Контент­материалы о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электроннойформе:*
   1. НовостииграфическиематериалыдлясайтоввсетиИнтернет
   2. Новости и графические материалы для официальных аккаунтовв социальныхмедиа
   3. Статьи о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электроннойформе
   4. Обучающие материалы о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электроннойформе
   5. Лучшие практики информирования о государственных и муниципальных услугах в электронномвиде
4. *Руководства и справочники по предоставлению государственных и муниципальных услуг в электроннойформе:*
   1. Руководствопоиспользованиюфирменногостиля
   2. Руководствопобрендированиюматериалов
   3. Руководствопосозданиюописанийуслугвэлектроннойформе
   4. Руководствопосозданиюновостныхматериалов
   5. Руководствопосозданиюстатей
   6. Руководствопосозданиюэлектронныхписем
   7. Руководствопосозданиюsms­рассылок
   8. Руководствопокоммуникациичерезcall­центры
   9. Руководство по организации интервью и предоставлению комментариевСМИ
   10. Руководствопокоммуникациивсоциальныхсетях
   11. РуководствопоустановкесчетчиковсистемИнтернет­статистики

4.12.Руководство по использованию упрощенных наименований информационных систем МинкомсвязиРоссии

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.

***Приложение2кМетодическимрекомендациям федеральныморганамисполнительной власти***

***поинформированиюграждано***

***преимуществахполучениягосударственныхимуниципальныхуслуг***

***вэлектроннойформе***

Форма отчета о проведенных мероприятиях

по повышению уровня информированности граждан о мерах, направленныхнапереходкпредоставлениюгосударственныхи муниципальных услуг в электроннойформе

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. Мероприятия по информированию на официальных сайтах в сети Интернет | | |
| № п/п | Наименованиемероприятия | Ссылка на раздел официального сайта |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 2. Мероприятия по информированию и консультированию в местах приема граждан | | |
| № п/п | Наименованиемероприятия | Количествореализованныхмероприятий |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Приложение 3.

**Методические рекомендации органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органамместногосамоуправления по информированиюгражданопреимуществахполучениягосударственныхи муниципальных услуг в электроннойформе**

1. **Общиеположения**
   1. Методические рекомендации по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электроннойформе(далее–Методическиерекомендации)разработанывцелях 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. № 2516­р, а также для формирования единого подхода к повышению уровня информированности граждан о мерах, направленных на переход к предоставлению государственных и муниципальных услуг в электроннойформе.

Методическиерекомендациипредназначеныдляиспользованияорганами государственнойвластисубъектовРоссийскойФедерациииорганамиместного

самоуправления в пределах полномочий, определенных федеральным законодательством.

* 1. НастоящиеМетодическиерекомендацииразработанывсоответствии соследующиминормативнымиправовымиактами:

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

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

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

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г.№ 601

«Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

СтратегияразвитияинформационногообществавРоссийскойФедерации, утвержденная Президентом Российской Федерации 7 февраля 2008 г.

№ Пр­212;

постановление Правительства Российской Федерации 8 июня 2011 г.

№451«Обинфраструктуре,обеспечивающейинформационно­технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальныхфункцийвэлектроннойформе»;

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

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 декабря2013г. №2516­р «Об утверждении концепции развития механизмов предоставлениягосударственныхимуниципальныхуслугвэлектронномвиде»;распоряжение Правительства Российской Федерации № 991­р 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. № 2516­р»;

распоряжение Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2014 г. № 2769­р «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.

1. ***Рекомендациипоинформированиюгражданопреимуществахполучения государственных и муниципальных услуг в электронной форме на официальных сайтах в сетиИнтернет***
   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 информацииопредоставлениигосударственныхимуниципальныхуслуг,втом числе в электроннойформе.

Федеральным законом № 8­ФЗ 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 № 210­ФЗ 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.

* 1. Целесообразно в данном разделе официальных сайтов ведомств размещать материалы о предоставлении государственных или муниципальных услугвэлектроннойформе,втомчислепоследующимвопросам:
     + 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 электроннойформе;
     + схемы по регистрации и подтверждению личности при регистрации на Едином портале государственных и муниципальных услуг в информационно­коммуникационной сети Интернет с доменным именем[gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru/)и[beta.gosuslugi.ru](http://beta.gosuslugi.ru/)(далее–ЕПГУ);
     + схемы по регистрации на региональном портале государственныхи муниципальных услуг (далее –РПГУ);
     + иные информационные материалы, направленные на информирование граждан о получении государственных и муниципальных услуг в электроннойформе.
  2. Рекомендуется в данном разделе и (или) на главной странице официального сайта разместить баннер­ссылку на ЕПГУ в одном из форматов, размещенных в разделе 1.1. РепозитарияМинкомсвязи России в соответствии со структурой каталогов РепозитарияМинкомсвязи России в Приложении № 1 к настоящим Методическим рекомендациям (далее – РепозитарийМинкомсвязиРоссии).

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

* 1. Описаниеэлектронныхгосударственныхимуниципальныхуслугдля размещения на официальных сайтах ведомств рекомендуется составлять с учетом положений Руководства по созданию описаний услуг в электронной форме, размещенного в разделе 4 РепозитарияМинкомсвязи России, а также использовать соответствующие услугам визуальные образы из раздела 1.4 РепозитарияМинкомсвязиРоссии.
  2. 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 РепозитарияМинкомсвязиРоссии.
  3. В случае если в субъекте Российской Федерации создан региональныйпорталгосударственныхимуниципальныхуслуг,рекомендуется на нем разместить баннер­ссылку на ЕПГУ в одном из форматов, размещенных вразделе1.1РепозитарияМинкомсвязиРоссии.

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

* 1. Вслучаееслирегиональныйорганисполнительнойвластиилиорган местного самоуправления на официальном сайте предоставляет информационные услуги в электронной форме, рекомендуется на этой же странице официальных сайтов размещать баннер­ссылку на ЕПГУ в одном из форматов,размещенныхвразделе1.1.РепозитарияМинкомсвязиРоссии.
  2. 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 РепозитарияМинкомсвязиРоссии.
  3. На официальных сайтах региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, не предоставляющих государственные и муниципальные услуги, баннер­ссылку на ЕПГУ рекомендуется размещать на главной странице в одном из форматов, размещенныхвразделе1.1.РепозитарияМинкомсвязиРоссии.
  4. Для повышения уровня информированности граждан опереходекпредоставлению государственных услуг в электроннойформерекомендуетсярегулярно на официальных сайтах ведомств публиковать новостные иинформационные материалы, структурированные по основным сферам государственногоуправления,израздела3.1РепозитарияМинкомсвязиРоссии.Целесообразно новостные материалы дополнятьлоготипомэлектронныхгосударственных и муниципальных услуг из раздела 1.4 РепозитарияМинкомсвязи России и (или) помечать специализированным тегом

«электронныегосуслуги».

* 1. Рекомендуетсяприподготовкематериаловдляофициальныхсайтов ведомств и СМИ использовать Руководство по созданию статей из раздела 4 РепозитарияМинкомсвязиРоссии.
  2. 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 МинкомсвязиРоссииизраздела4РепозитарияМинкомсвязиРоссии.
  3. 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 системМинкомсвязиРоссииизраздела4РепозитарияМинкомсвязиРоссии.
  4. Рекомендуется на официальных сайтах ведомств проводить опросы пользователей об удовлетворенности получением государственных и муниципальных услуг в электронной форме и выяснять пожелания заявителей по ихулучшению.

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

* 1. Целесообразно на официальных сайтах ведомств обеспечивать взаимодействие с пользователями при помощи различных интерактивных модулей(сервисовэлектронногоправительства):

проведение интерактивных опросов;

электронные формы для отправки обращений и предложений;web­форумы для организации общения пользователей и представителей

органов исполнительной власти и органов местного самоуправления и обсуждения материалов сайтов ит.п.

* 1. В соответствии с Федеральным законом № 8­ФЗ для организации доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления должны быть приняты соответствующие порядки (регламенты)и(или)иныенормативныеправовыеакты.

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 используетматериалыизРепозитарияМинкомсвязиРоссиииактуализируетих по меренеобходимости.

* 1. Для эффективногокоммуницирования 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 РепозитарияМинкомсвязи России.

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

Целесообразнодляпривлеченияболееширокойаудиториипользователей настраницахрегиональныхоргановисполнительнойвластииоргановместного самоуправления в социальных сетях размещать видео­ролики, посвященные получению государственных и муниципальных услуг в электронной форме из раздела1.5РепозитарияМинкомсвязиРоссии.

* 1. В целях расширения возможностей информирования граждан о предоставлениигосударственныхимуниципальныхуслугвэлектроннойформе целесообразно рекомендовать всем подведомственным организациям обеспечить размещение на главных страницах официальных сайтов баннера­ссылки на ЕПГУ в одном из форматов, представленных в разделе 1.1. РепозитарияМинкомсвязиРоссии.
  2. При создании собственных текстовых и графических материалов о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронном виде на региональных порталах, рекомендуется использовать наработки коллег издругихрегионов,собранныевразделе3.5РепозитарияМинкомсвязиРоссии.
  3. 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. Лучшиепрактикибудутразмещенывразделе3.5РепозитарияМинкомсвязиРоссии.

1. ***Рекомендации по информированию гражданвпомещенияхгосударственных органов Российской Федерации и органов местного самоуправления о преимуществахполучениягосударственныхи муниципальных услуг в электронной форме***
   1. **Общественныеприемные**
      1. В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59­ФЗ

«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. Ихсозданиепозволяетрешатьодновременнонесколькозадач:

* ведение личного приема граждан, прием заявлений, предложений и жалоб, осуществление учета приема граждан и их обращений, извещение гражданорезультатахрассмотренияобращений;
* оказание гражданам консультационной и методической помощи при подготовке обращений в органы государственной власти, органы местного самоуправленияииныеорганизацииповопросамихкомпетенции;
* информированиеиконсультированиенаселения;
* обеспечениеоткрытостиидоступностиинформацииодеятельности органовгосударственнойвластииоргановместногосамоуправления;
* совершенствованиемеханизмовобщественногоконтроля;
* изучение общественного мнения и обобщение предложений граждан ит.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.

* + 1. Рекомендуется разработать и (или) дополнить соответствующие порядки(регламенты)работыобщественныхприемныхнатерриториисубъекта Российской Федерации нормами, направленными на обеспечение информирования и консультирования в них граждан о предоставлении государственныхимуниципальныхуслугвэлектроннойформе.
    2. 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 электроннойформе;
       - схемыпорегистрациииподтверждениюличностиприрегистрации на ЕПГУ иРПГУ.

Информационныестендыдолжныразмещатьсявпомещениинастенахна видном и доступном для заявителейместе.

Актуальные версии материалов для информационных стендов распечатываются ведомством, ответственным за обеспечение работы общественной приемной, из раздела 2.1 РепозитарияМинкомсвязи 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 РепозитарияМинкомсвязи России.

* + 1. Рекомендуется в помещении общественной приемной размещать демосистемысизменяемымидемопанелями,информирующимиграждано:
       - государственных и муниципальных услугах, доступных для получения в электроннойформе;
       - этапах и каналах получения государственных и муниципальных услуг в электроннойформе;
       - регистрации и повышении уровня учётной записи на ЕПГУ и РПГУ;
       - подтвержденииличностиприрегистрациинаЕПГУиРПГУ;
       - осуществлении платежей на ЕПГУ иРПГУ;
       - иные информационные материалы, направленные на информирование граждан о преимуществах получения государственныхимуниципальныхуслугвэлектроннойформе.

Актуальные версии информационных материалов для демопанелей распечатываются ведомством, ответственным за обеспечение работы общественной приемной, из раздела 2.2 РепозитарияМинкомсвязи 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 РепозитарияМинкомсвязи России.

* + 1. В случае если в помещении общественной приемной размещаются информационные панели, инфоматы и (или) другие технические средства аналогичного назначения, рекомендуется загружать видео­ролики из раздела

2.4 РепозитарияМинкомсвязи России, а также видеоматериалы о РПГУ.

* 1. **Выделенныеместа(помещения)дляприема гражданповопросампредоставления**

**государственныхимуниципальныхуслуг**

* + 1. В соответствии с Федеральным законом № 210­ФЗ 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 муниципальнойуслуги.

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 настоящихМетодическихрекомендаций.

* + 1. 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 видео­ролики из раздела 2.4 РепозитарияМинкомсвязиРоссии.
    2. 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 wi­fi 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 наЕПГУ.
    3. Рекомендуется оформить рабочее место для доступа в сеть

Интернет либо только с использованием макетов, размещенных в разделе 2.3 РепозитарияМинкомсвязи России, либо в кобрендинге с региональным или муниципальным порталом государственных услуг, т. е. совместно с брендом ЕПГУнаосновеРуководствапоиспользованиюфирменногостиляизраздела4 РепозитарияМинкомсвязиРоссии.

Оборудованные места должны быть снабжены инструкцией для регистрации на ЕПГУ.

* + 1. На общедоступном компьютере должно быть установлено программное обеспечение, необходимое для просмотра видеороликов и обучающихматериалов,размещенныхнаЕПГУ.

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

* + 1. 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.

* + 1. 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, указаннымивпунктах3.1.3и3.1.4настоящихМетодическихрекомендаций.

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 РепозитарияМинкомсвязи России.

* + 1. 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 РепозитарияМинкомсвязиРоссии.

**3.3. Центры общественного доступа (пунктыподключенияк**

**сетиИнтернет)**

* + 1. В соответствии с ч. 2 ст. 10 Федерального закона № 8­ФЗ 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), создаютсяпунктыподключенияксетиИнтернет.

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.

№ 1021­р, 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 кединомуинформационномупространствуболее1500учрежденийбюджетной сферы, в том числе библиотек, школ, школ­интернатов, фельдшерско­акушерских пунктов, администраций всех городских и сельских поселений,которыемогутиспользоватьсякакцентрыобщественногодоступак инфраструктуреоказаниягосударственныхимуниципальныхуслуг.

* + 1. 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 Методическихрекомендаций.

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

* + 1. На общедоступном компьютере в центре общественного доступа

должно быть установлено программное обеспечение, необходимое для просмотравидеороликовиобучающихматериалов,размещенныхнаЕПГУ.

* + 1. Актуальные версии файлов устанавливаются уполномоченными лицами,обеспечивающимиработуцентровобщественногодоступа,изразделов

1.4 – 1.5 РепозитарияМинкомсвязи России и обновляются по мере их изменения.

* + 1. 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 wi­fi для обеспечения возможности регистрации на ЕПГУ могут размещаться в вестибюлях или иных помещениях для приема посетителей.

**3.4. Справочныетелефоны**

* + 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,предоставляющихгосударственныеилимуниципальные услуги.
    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 личностиионовых(актуальных)государственныхимуниципальныхуслугахв электроннойформе.
    3. Актуальные версии текстовых скриптов дляколл­центров и служб автоматическогоинформированияпотелефонуустанавливаютсяведомствомиз раздела 2.5 РепозитарияМинкомсвязи России и обновляются по мере их изменения.
    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 обращенийграждан.

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

* + 1. Соответствующая информация о контактных телефонах и времени работысправочнойразмещаетсянаофициальномсайтеорганаисполнительной власти или органа местного самоуправления на территории субъекта РоссийскойФедерации.
    2. 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 (call­центры), с использованием каналов телефонной связи иИнтернета.

1. ***Рекомендациипопопуляризациисреди граждан механизма получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме должностнымилицамиорганов***

***государственной власти и органов местного самоуправления, а также подведомственных организаций, оказывающих гражданам государственные и муниципальные услугивэлектронномвиде, приличном приемеилииномвзаимодействии***

* 1. **Компетенции государственных и муниципальныхслужащих,уполномоченных дляработысгражданамииорганизациями**
     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 электроннойформе:

знать нормативные правовые акты, перечисленные в п. 1.2 настоящих Методических рекомендаций, а также иные нормативно­методические 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 государственныхимуниципальныхуслугвэлектроннойформеиотличииотих получения в традиционномвиде;

давать консультации об этапах, каналах и видах государственных и муниципальныхуслугведомства,доступныхнатекущиймоментдляполучения в электроннойформе.

* + 1. 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.

* + 1. 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 инструкциимуниципальныхслужащих,замещающихуказанныедолжности.
    2. 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 гражданскихслужащихиаттестациимуниципальныхслужащих.
    3. Сотрудникам организаций здравоохранения, образования, культуры, занятости населения, социального обслуживания населения, физической культуры и спорта, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, рекомендуется обладать компетенциями, перечисленнымивп.4.1.1настоящихМетодическихрекомендаций.
    4. Государственным и муниципальным служащим, на которых возложеныполномочияпообеспечениюдеятельностиобщественнойприемной,

по личному приему граждан, приему и выдаче документов заявителей на предоставлениегосударственныхимуниципальныхуслуг,атакжесотрудникам организаций, указанных в п. 4.1.5 настоящих Методических рекомендаций, рекомендуется периодически знакомиться с информационными материалами, размещенными на ЕПГУ, а также в разделе 3 РепозитарияМинкомсвязи России.

Целесообразнорекомендоватьуказаннымвнастоящемпунктекатегориям сотрудников зарегистрироваться наЕПГУ.

* + 1. 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 РепозитарияМинкомсвязиРоссии.
  1. **КомпетенцииотделовпосвязямсобщественностьюиСМИ (пресс­служб)**
     1. Государственные и муниципальные служащие отделов по связям с общественностью и СМИ (пресс­службы) 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 муниципальныхуслугах,предоставляемыхвэлектроннойформе.

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 РепозитарияМинкомсвязи России.

* + 1. Наиболее важные и интересные новости о развитии электронных услуг размещаются на официальных сайтах ведомств, в том числе из раздела

3.1 РепозитарияМинкомсвязи России.

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

* + 1. Рекомендуется проведение контент­анализа СМИ, особенно региональных новостных сюжетов в телепрограммах (телепередачах) и радиопрограммах (радиопередачах), включая Интернет­ресурсы, с целью отслеживания отражения в СМИ и выявления общественных настроений и мнений о предоставлении региональным органом исполнительной власти и органамиместногосамоуправленияуслугвэлектроннойформе.

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.

* + 1. Рекомендуется к Всероссийскому единому дню приема граждан 12 декабря проведение с участием должностных лиц региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления ежегодных пресс­конференций, интервью, новостных сюжетов в телепрограммах (телепередачах) и радиопрограммах (радиопередачах), направленных на популяризацию среди граждан механизма получения государственных и муниципальных услуг в электроннойформе.
    2. Для усиления внимания СМИ к предоставлению услуг в электронной форме рекомендуется пресс­релизы, 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 РуководствомпоорганизацииинтервьюипредоставлениюкомментариевСМИ израздела4РепозитарияМинкомсвязиРоссии.

1. ***Рекомендациидляпопуляризации электронного формата получения государственныхимуниципальных услугврамкахпросветительскихи образовательных программ***
   1. **Образовательные программы для основных общеобразовательныхпрограмм**
      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 электроннойформе.
      2. Рекомендуется 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, информационно­коммуникационные технологии и др.;

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

способность использовать программные средства для решения несложныхзадач,связанныхсобработкой,хранениемипередачейинформации в разныхформатах;

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

* + 1. Рекомендации для образовательных программ общеобразовательных организаций составляются в зависимости от уровня общегообразования:начальное,основноеисреднее.
    2. Для учащихся 8 − 9 классов целесообразно в основную общеобразовательную программу включать образовательные программы отдельных учебных предметов, курсов и курсов внеурочной деятельности, ориентированныхнаобучениеследующимбазовымуменияминавыкам:

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

понимание способов доступа к сети Интернет;

умениеопределитьналичиеподключенияксетиИнтернетнакомпьютере или мобильномустройстве;

умение осуществлять навигацию между web­страницами, просмотр веб­страниц 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.

* + 1. Рекомендуется особое внимание обратить на составление и реализацию образовательных программ с применением электронного обучения идистанционныхобразовательныхтехнологий.

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 РепозитарияМинкомсвязи России.

* + 1. Целесообразно также включить в рекомендации образовательным организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и среднего общего образования, перечень специальных мероприятийнапериодшкольныхканикул,втомчисле:

проведение на базе образовательных организаций, библиотек, центров общественногодоступа,многофункциональныхцентровит.п.общешкольныхи (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.

* + 1. 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 Методическихрекомендаций.
    2. 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 государственныхимуниципальныхуслугвэлектроннойформе.

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

* + 1. 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 информациюореализуемыхпроектахнаофициальныхсайтах.

* 1. **Просветительскиепрограммыдлялиц среднегоистаршеговозраста**
     1. Целесообразно высшим исполнительным органам государственной власти субъекта Российской Федерации разработать систему просветительских мероприятий по популяризации для лиц среднего и старшего возраста получениягосударственныхимуниципальныхуслугвэлектроннойформе.

Системнаяорганизацияпросветительскойработывозможнаприрешении следующихзадач:

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.

* + 1. Рекомендуется в целевые государственные программы, планы мероприятий (проектов) по формированию информационного общества в субъектах Российской Федерации включать мероприятия, направленные на повышениеуровнякомпьютернойиинформационнойграмотностинаселения.

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 интернет­ресурсах,

созданию файл­архивов в нужном формате, извлечению из архива; выбору необходимого программного средства для антивируснойзащиты

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.

* + 1. 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 уполномоченывкачествецентровобщественногодоступа.
    2. Информацию о проведении курсов по обучению людей среднего и старшего возраста пользованию средствами ИКТ и интернет­коммуникациями, в том числе для получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме целесообразно размещать на сайтах специализированных государственныхрегиональныхучрежденийиведомств.

1. ***Мониторингиоценкауровня информированности граждан***
   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. № 2516­р, и Концепции региональной информатизации, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2014 г. № 2769­р.

* 1. 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 качестважизнииусловийведенияпредпринимательскойдеятельности.
  2. 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 системИнтернет­статистики из раздела 4 РепозитарияМинкомсвязи 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 почастоте,продолжительностииглубинепросмотровстраниц.

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.

* 1. Высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации ежеквартально представлять в Минкомсвязь России и размещать на своем официальном сайте отчет опроведенных

мероприятиях в органах исполнительной власти и органах местного самоуправлениянатерриториисубъектаРоссийскойФедерациипоповышению 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 кМетодическим рекомендациям***

***поинформированию***

***граждан опреимуществах***

***получения государственныхимуниципальныхуслугв***

***электроннойформе***

Структура каталогов РепозитарияМинкомсвязи России

1. *МатериалыдляофициальныхсайтоввсетиИнтернет:*
   1. .Баннеры­ссылкинаЕПГУ
   2. .Текстовые описания государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электроннойформе
   3. .Виджеты отдельных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме, и технические рекомендации по ихиспользованию
   4. .Инфографика о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электроннойформе
   5. .Видео­ролики о государственных и муниципальных услугах, предоставляемыхвэлектроннойформе,дляразмещениявсетиИнтернет
2. *Материалы для мест приемаграждан:*
   1. .Плакаты и постеры 2.2.Буклеты и листовки дляпечати

2.3.Макеты оформления интерьера и окон подачи документов 2.4.Видео­ролики для размещения на информационных панелях 2.5.Текстовые скрипты для колл­центров и служб автоматического

информированияпотелефону

1. *Контент­материалы о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электроннойформе:*
   1. .Новости и графические материалы для сайтов в сети Интернет 3.2.Новости и графические материалы для официальных аккаунтовв

социальныхмедиа

* 1. .Статьи о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электроннойформе
  2. .Обучающие материалы о предоставлении государственных имуниципальных услуг в электроннойформе
  3. .Лучшиепрактикиинформированияогосударственныхимуниципальных услугах в электронномвиде

1. *Руководства и справочники по предоставлению государственных и муниципальных услуг в электроннойформе:*
   1. .Руководство по использованию фирменногостиля 4.2.Руководство по брендированиюматериалов

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 sms­рассылок 4.8.Руководство по коммуникации через call­центры

4.9.Руководство по организации интервью и предоставлению комментариев СМИ

* 1. Руководствопокоммуникациивсоциальныхсетях
  2. РуководствопоустановкесчетчиковсистемИнтернет­статистики
  3. Руководство по использованию упрощенных наименований информационных систем МинкомсвязиРоссии

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.

***Приложение2 кМетодическим рекомендациям***

***поинформированию***

***граждан опреимуществахполучениягосударственныхимуниципальных***

***услуг вэлектроннойформе***

Форма отчета о проведенных мероприятиях

по повышению уровня информированности граждан о мерах, направленныхнапереходкпредоставлениюгосударственныхи муниципальных услуг в электроннойформе

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели | Расчетпоказателя | Максимальноезначениепоказателя (проценты) |
| 1. | Информирование граждан в помещениях органов власти и организаций | ∑(P1.1+P1.2+ P1.3+P1.4+P1.5) | 50 |
| 1.1. | Размещение плакатов и | P1.1 = n x 100%, где |  |
|  | постеровизРепозитория | n=0, если материал не |  |
|  | МинкомсвязиРоссии | размещен; |  |
|  |  | n=0,05, если материал |  |
|  |  | размещен, но не |  |
|  |  | обновляется;  n=0,1, если материал | 10 |
|  |  | размещен и обновляется в |  |
|  |  | соответствии с |  |
|  |  | настоящими |  |
|  |  | Методическими |  |
|  |  | рекомендациями |  |
| 1.2. | Размещение буклетов и | P1.2 = n x 100%, где |  |
|  | листовок для печатииз | n=0, если материал не |  |
|  | Репозитория | размещен; |  |
|  | МинкомсвязиРоссии | n=0,05, если материалразмещен, но не | 10 |
|  |  | обновляется; |  |
|  |  | n=0,1, если материал |  |
|  |  | размещен и обновляется в |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | соответствии с настоящими Методическими рекомендациями |  |
| 1.3. | Размещение макетов | P1.3 = m x 100%, где |  |
|  | оформленияинтерьераи | m=0, если отсутствует |  |
|  | оконподачидокументов | оформлениеинтерьераи |  |
|  | из Репозитория | оконподачидокументов; | 10 |
|  | МинкомсвязиРоссии | m=0,1, если размещены |  |
|  |  | макеты оформления |  |
|  |  | интерьера |  |
| 1.4. | Размещение | P1.4 = m x 100%, где |  |
|  | видео­роликов на | m=0, есливидеороликине |  |
|  | информационныхпанелях | размещены; | 10 |
|  | из Репозитория | m=0,1, есливидеоролики |  |
|  | МинкомсвязиРоссии | размещены |  |
| 1.5. | Внедрение и | P1.5 = m x 100%, где |  |
|  | использование текстовых | m=0, если система |  |
|  | скриптов для | автоматического |  |
|  | колл­центров и служб | информирования по |  |
|  | автоматического | телефонуневнедрена; | 10 |
|  | информирования по | m=0,1, если система |  |
|  | телефонуизРепозитория | автоматического |  |
|  | МинкомсвязиРоссии | информирования по |  |
|  |  | телефонувнедрена |  |
| 2. | Информирование |  |  |
|  | (размещение материалов) на официальных сайтах в | ∑(P2.1+P2.2+  P2.3+P2.4+P2.5+P2.6) | 30 |
|  | сетиИнтернет |  |  |
| 2.1. | Баннеры­ссылкина ЕПГУ | P2.1 = m x 100%, где |  |
|  | изРепозитория | m=0, если |  |
|  | МинкомсвязиРоссии | баннеры­ссылкина ЕПГУ |  |
|  |  | неразмещены; | 5 |
|  |  | m=0,05, если |  |
|  |  | баннеры­ссылкина ЕПГУ |  |
|  |  | размещены |  |
| 2.2. | Виджеты | P2.2 = m x 100%, где |  |
|  | государственных и | m=0, если виджеты не |  |
|  | муниципальныхуслуг, | размещены; |  |
|  | предоставляемых в | m=0,05, есливиджеты | 5 |
|  | электроннойформе, из | размещены |  |
|  | Репозитория |  |  |
|  | МинкомсвязиРоссии |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2.3. | Контент­материалы о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме, из РепозиторияМинкомсвязи России:   * новости для сайтовв сетиИнтернет; * графическиематериалы для сайтов в сети Интернет * новости играфические материалы для официальных аккаунтов в социальныхмедиа; * статьи опредоставлении государственных и муниципальных услуг в электроннойформе; * обучающие материалыо предоставлении государственных и муниципальных услуг в электроннойформе. | P2.3 = mx 100%, где  m=0, если  контент­материалы не размещены;  m=0,1 за каждый из видов контент­материалов. | 5 |
| 2.4. | Текстовые описания государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме, из РепозиторияМинкомсвязи России | P2.4 = mx 100%, где  m=0, если текстовые описания не размещены;m=0,05, если текстовые описанияразмещены | 5 |
| 2.5. | Инфографика о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме, из РепозиторияМинкомсвязи России | P2.5 = mx 100%, где  m=0, если инфографика не размещена;  m=0,05, еслиинфографикаразмещена | 5 |
| 2.6. | Видео­ролики о государственных и муниципальных услугах, | P2.6 = mx 100%, где  m=0, если видеоролики не размещены; | 5 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | предоставляемых в электронной форме, из РепозиторияМинкомсвязи России | m=0,05, есливидеороликиразмещены |  |
| 3. | Корректность использования руководств и справочников по предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме из РепозитарияМинкомсвязи России | P3 = mx 100%, где  m=0, если Руководства из РепозитарияМинкомсвязи России не используются;  m=0,1 за использование каждого Руководства из РепозитарияМинкомсвязи 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 | P4 = mx 100%, где  m=0, если  дополнительных мероприятий не проведилось;  m=0,1 закаждое дополнительное мероприятие | 8 |
| 5. | Итоговыйрейтинг | ∑(P1+P2+ P3+P4) | 100 |