Приложение 3

к протоколу заседания Консультативного совета по вопросам развития и эксплуатации инфраструктуры электронного правительства при Министерстве связи и массовых коммуникаций Российской Федерации

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

**/.** Общие положения

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
2. г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» - повышение к 2018 г. до 70 процентов доли граждан, использующих механизм получения услуг в электронном виде, во исполнение Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р, а также для формирования единого подхода к повышению уровня информированности граждан о мерах, направленных на переход к предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
3. Настоящие Методические рекомендации разработаны в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

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

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

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

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»; постановление Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти»;

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

постановление Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 352 «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления федеральными органами исполнительной власти государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и определении размера платы за их оказание»;

постановление Правительства Российской Федерации 8 июня 2011 г. №451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое

взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме»;

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

постановление Правительства Российской Федерации от 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 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 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 материально-техническому 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. № 2516- р «Об утверждении концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде»; 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 декабря 2013 г. № 2516-р»; 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.; план-график информирования граждан о преимуществах использования государственных и муниципальных услуг в электронном виде, установленный п. 63 Плана мероприятий ("дорожной карты") по реализации Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 09.06.2014 № 991-р.

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

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

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

На этом основании на официальных сайтах федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов, предоставляющих государственные услуги, а также на официальных сайтах Пенсионного фонда Российской Федерации и Фонда социального страхования Российской Федерации, координацию и контроль деятельности которых осуществляет Минтруд России (далее - государственные внебюджетные фонды), целесообразно создавать специальный тематический раздел о предоставлении государственных услуг.

* 1. Рекомендуется один из подразделов сайта посвятить вопросам предоставления государственных услуг в электронной форме, в том числе следующим вопросам:

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

перечни государственных услуг, доступных для получения в электронной форме;

схемы по регистрации и подтверждению личности при регистрации на Едином портале государственных и муниципальных услуг в информационно­коммуникационной сети Интернет с доменным именем gosuslugi.ru и beta.gosuslugi.ru (далее - ЕПГУ);

иные информационные материалы, направленные на информирование граждан о получении государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

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 Репозитария Минкомсвязи России в соответствии со структурой каталогов Репозитария Минкомсвязи России в Приложении № 1 к настоящим Методическим рекомендациям (далее - Репозитарий Минкомсвязи России) и обновляются в течение 3 рабочих дней по мере их изменения.

* 1. На главной странице официального сайта и (или) в разделе о госуслугах рекомендуется разместить баннер-ссылку на ЕПГУ в одном из форматов, размещенных в разделе 1.1. Репозитария Минкомсвязи России.
	2. В случае если федеральный орган исполнительной власти предоставляет государственные услуги в электронной форме и (или) создает электронные информационные сервисы и (или) сервисы электронной записи на прием и т.п., рекомендуется в этом подразделе официального сайта размещать виджеты государственных услуг, предоставляемых в электронной форме на ЕПГУ, и инфографику по государственным услугам, со ссылкой на ЕПГУ.

Актуальные версии материалов размещаются федеральным органом исполнительной власти и его территориальными органами из разделов 1.3 и 1.4

Репозитария Минкомсвязи России и обновляются в течение 3 рабочих дней по мере их изменения.

* 1. Описание государственных услуг и сервисов 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 Репозитария Минкомсвязи России.

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

* 1. На официальных сайтах федеральных органов исполнительной власти, не предоставляющих государственные услуги, рекомендуется на главной странице размещать баннер-ссылку на ЕПГУ в одном из форматов, размещенных в разделе
1. Репозитария Минкомсвязи России.

Вопросам предоставления государственных услуг в электронной форме целесообразно посвятить один из подразделов официального сайта по обращениям граждан, например, на странице «Часто задаваемые вопросы», в соответствии с положениями п. 2.2. настоящих Методических рекомендаций.

* 1. Для повышения уровня информированности граждан о переходе к предоставлению государственных услуг в электронной форме рекомендуется регулярно на официальных сайтах федеральных органов исполнительной власти, их территориальных органов, государственных внебюджетных фондов публиковать новостные и информационные материалы из раздела 3.1 Репозитария Минкомсвязи России.

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

* 1. Рекомендуется на официальных сайтах федеральных органов исполнительной власти, их территориальных органов, государственных внебюджетных фондов проводить опросы пользователей об удовлетворенности получением государственных услуг, в том числе в электронной форме, и выяснять пожелания заявителей по улучшению электронных информационных сервисов и услуг, с целью их дальнейшего усовершенствования.

Целесообразно результаты проведенных опросов размещать на официальных сайтах ведомств.

* 1. 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. № 93-р, руководитель федерального органа исполнительной власти утверждает регламент (порядок, правила) подготовки и размещения на официальном сайте в сети Интернет информации о деятельности федерального органа исполнительной власти и его территориальных органов.

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.

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

* 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 Репозитария Минкомсвязи России.

Актуальные версии материалов размещаются федеральным органом исполнительной власти и его территориальными органами на страницах в социальных сетях из раздела 3.2 Репозитария Минкомсвязи России и обновляются в течение 3 рабочих дней по мере их изменения.

Целесообразно для привлечения более широкой аудитории пользователей на страницах федеральных органов исполнительной власти в социальных сетях размещать видео-ролики, посвященные получению государственных услуг в электронной форме из раздела 1.5 Репозитария Минкомсвязи 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 баннер-ссылку на ЕПГУ в одном из форматов, представленных в разделе 1.1. Репозитария Минкомсвязи России.

1. Рекомендации по информированию граждан в помещениях федеральных органов исполнительной власти о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме
	1. Общественные приемные
		1. В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» государственные органы и органы местного самоуправления обязаны проводить личный прием граждан. В 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 органах исполнительной власти и его территориальных органах утверждается ведомственным актом и размещается на официальном сайте.

Г рафик 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.
		2. Целесообразно в помещении общественной приемной федерального органа исполнительной власти и его территориальных органов на информационных стендах размещать плакаты и постеры, содержащие краткую информацию:
* о преимуществах получения государственных услуг в электронной форме и отличии от получения традиционным способом;

перечни государственных и муниципальных услуг, доступных для получения в электронной форме;

схемы по регистрации и подтверждению личности при регистрации на ЕПГУ.

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

Актуальные версии материалов для информационных стендов распечатываются федеральным органом исполнительной власти и его территориальными органами из раздела 2.1 Репозитария Минкомсвязи России и обновляются в течение 5 рабочих дней по мере их изменения.

* + 1. Рекомендуется в помещении общественной приемной федерального органа исполнительной власти и его территориальных органов размещать демосистемы с изменяемыми демопанелями, информирующими граждан о:

государственных и муниципальных услугах, доступных для получения в электронной форме;

* этапах и каналах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

регистрации и повышении уровня учётной записи на ЕПГУ; подтверждении личности при регистрации на ЕПГУ; осуществлении платежей на ЕПГУ;

иные информационные материалы, направленные на информирование граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Актуальные версии информационных материалов для демопанелей распечатываются федеральным органом исполнительной власти и его территориальными органами из раздела 2.2 Репозитария Минкомсвязи России и обновляются в течение 5 рабочих дней 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 видео-ролики из раздела 2.4 Репозитария Минкомсвязи России.
	1. Выделенные места (помещения) для приема граждан по вопросам предоставления государственных услуг
		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 лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также 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. В случае если федеральный орган исполнительной власти и (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 государственных услуг.

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 продукции о предоставляемых федеральным органом исполнительной власти государственных услугах для распространения в местах приема заявителей включать общие рекомендации по ЕПГУ с учетом Руководства по брендированию материалов из раздела 4 Репозитария Минкомсвязи России.
		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 видео-ролики из раздела 2.4 Репозитария Минкомсвязи России и обновлять их в течение 5 рабочих дней по мере их изменения.
		3. 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 Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 352, целесообразно рекомендовать в помещениях для приема граждан в таких организациях размещать информационные стенды и демосистемы в соответствии с требованиями, указанными в пунктах 3.1.3 и 3.1.4 настоящих Методических рекомендаций.
		4. Рекомендуется в помещениях региональных отделений государственных внебюджетных фондов обеспечить консультирование и информирование заявителей о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

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

Для выполнения данного требования целесообразно помещение общественной приемной федерального органа исполнительной власти и (или) его территориального органа, а также специальные места для приема населения оборудовать техническими средствами, в том числе компьютерами и (или) планшетными устройствами с доступом в Интернет и (или) бесплатным подключением wi-fi для обеспечения права неограниченного круга лиц на доступ к информации о деятельности федерального органа исполнительной власти и его территориальных органов, а также для регистрации на ЕПГУ.

* + 1. В случае если федеральный орган исполнительной власти и (или) его территориальный орган не имеет общественной приемной и специальных мест для приема жалоб заявителей, компьютеры с доступом в Интернет и (или) бесплатным подключением wi-fi для обеспечения возможности регистрации на ЕПГУ могут размещаться в вестибюлях или иных помещениях для приема посетителей.
		2. Рекомендуется оформить рабочее место для доступа в сеть Интернет с использованием макетов, размещенных в разделе 2.3 Репозитария Минкомсвязи России.

Оборудованные места должны быть снабжены инструкцией для регистрации на ЕПГУ.

* + 1. На общедоступном компьютере должно быть установлено программное обеспечение, необходимое для просмотра видеороликов и обучающих материалов, размещенных на ЕПГУ.

Актуальные версии файлов устанавливаются федеральным органом исполнительной власти и (или) его территориальным органом из раздела 1.5 Репозитария Минкомсвязи России и обновляются в течение 5 рабочих дней по мере их изменения.

* 1. Справочные телефоны
		1. Консультирование и информирование заявителей о возможностях 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, предоставляющих государственные услуги, в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 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 электронной форме.

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 электронной форме.

Актуальные версии текстовых скриптов для колл-центров и служб автоматического информирования по телефону устанавливаются федеральным органом исполнительной власти из раздела 2.5 Репозитария Минкомсвязи России и обновляются в течение 5 рабочих дней по мере их изменения.

1. Рекомендации по популяризации среди граждан механизма получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме должностными лицами федеральных органов исполнительной власти при личном приеме или ином взаимодействии
	1. Компетенции государственных гражданских служащих, уполномоченных для работы с гражданами и организациями
		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 электронной форме:

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 электронной форме:

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 указанные должности.
		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 исполнительной власти и их территориальных органов.

* + 1. 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 Репозитария Минкомсвязи России.

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

* + 1. В помещениях региональных отделений государственных внебюджетных фондов рекомендуется проводить для заявителей рекламные просветительские акции по регистрации на ЕПГУ и получению государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
	1. Компетенции отделов по связям с общественностью и СМИ (пресс-служб)
		1. Государственные гражданские служащие отделов по связям с общественностью и СМИ (пресс-службы) при определении объемов и очередности публикации информации на сайте федерального органа исполнительной власти и (или) его территориальных органов должны учитывать необходимость размещения актуальных новостей о развитии возможностей ЕПГУ и новых государственных услугах, предоставляемых в электронной форме.

Актуальные новости размещаются федеральным органом исполнительной власти и (или) его территориальными органами на официальном сайте в сети Интернет из раздела 3.1 Репозитария Минкомсвязи России.

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

* + 1. Рекомендуется проведение контент-анализа СМИ, особенно региональных новостных сюжетов в телепрограммах (телепередачах) и радиопрограммах (радиопередачах), включая Интернет-ресурсы, с целью отслеживания отражения в СМИ и выявления общественных настроений и мнений о предоставлении 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 приема граждан 12 декабря, с участием должностных лиц федерального органа исполнительной власти и (или) его территориальных органах, проведение ежегодных пресс-конференций, интервью, новостных сюжетов в телепрограммах (телепередачах) и радиопрограммах (радиопередачах), направленных на популяризацию среди граждан механизма получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
		2. Для усиления внимания СМИ к ЕПГУ, к предоставлению услуг в электронной форме рекомендуется пресс-релизы, 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 том числе в электронной форме, направлять в СМИ, в том числе электронные в сети Интернет.

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

* + 1. Целесообразно разработать схемы регулярного взаимообмена информацией с территориальными органами, подведомственными организациями с целью расширения информационных поводов для размещения материалов (статей, обзоров, анонсов, пресс-релизов и т.п.), посвященных вопросам предоставления государственных услуг в электронной форме.
1. Мониторинг и оценка уровня 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. № 2516-р.
	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.
	3. 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 систем Интернет- статистики из раздела 4 Репозитария Минкомсвязи России, общедоступный инструмент российской разработки для оценки посещаемости сайтов и анализа поведения пользователей, позволяющий получать наглядные неперсонифицированные отчеты и видеозаписи действий групп пользователей, анализировать их поисковые запросы, собирать сегментированную статистику по частоте, продолжительности и глубине просмотров страниц.

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

* 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 № 991-р, 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 к настоящим Методическим рекомендациям.

Приложение 1 к Методическим рекомендациям федеральным органам исполнительной власти по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг

в электронной форме Структура каталогов Репозитария Минкомсвязи России

1. Материалы для официальных сайтов в сети Интернет:
	1. Баннеры-ссылки на ЕПГУ
	2. Текстовые описания государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме
	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 электронной форме
	5. Видео-ролики о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме, для размещения в сети Интернет
2. Материалы для мест приема граждан:
	1. Плакаты и постеры
	2. Буклеты и листовки для печати
	3. Макеты оформления интерьера и окон подачи документов
	4. Видео-ролики для размещения на информационных панелях
	5. Текстовые скрипты для колл-центров и служб автоматического информирования по телефону
3. Контент-материалы о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме:
	1. Новости и графические материалы для сайтов в сети Интернет
	2. Новости и графические материалы для официальных аккаунтов в социальных медиа
	3. Статьи о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме
	4. Обучающие материалы о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме
4. Руководства и справочники по предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме:
	1. Руководство по использованию фирменного стиля
	2. Руководство по брендированию материалов
	3. Руководство по созданию описаний услуг в электронной форме
	4. Руководство по созданию новостных материалов
	5. Руководство по созданию статей
	6. Руководство по созданию электронных писем
	7. Руководство по созданию sms-рассылок
	8. Руководство по коммуникации через call-центры
	9. Руководство по организации интервью и предоставлению комментариев СМИ
	10. Руководство по коммуникации в социальных сетях
	11. Руководство по установке счетчиков систем Интернет-статистики

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

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

Приложение 2 к Методическим рекомендациям федеральным органам исполнительной власти по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг

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

услуг в электронной форме

|  |
| --- |
| 1. Мероприятия по информированию на официальных сайтахв сети Интернет |
| №п/п | Наименование мероприятия | Ссылка на раздел официального сайта |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 2. Мероприятия по информированию в местах приема граждан |
| №п/п | Наименование мероприятия | Количествореализованныхмероприятий |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 3. Мероприятия по консультированию в местах приема граждан |
| №п/п | Наименование мероприятия | Количество привлеченных граждан |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Приложение 4

к протоколу заседания Консультативного совета по вопросам развития и эксплуатации инфраструктуры электронного правительства при Министерстве связи и массовых коммуникаций Российской Федерации

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

**/.** Общие положения

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

Методические рекомендации предназначены для использования органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в пределах полномочий, определенных федеральным законодательством.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

постановление Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 313 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации ’’Информационное общество (201 1 - 2020 годы)”;

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

распоряжение Правительства Российской Федерации № 991-р от 9 июня

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

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

приказ 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»;

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. Рекомендации по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме на официальных сайтах в сети Интернет
	1. На региональные органы исполнительной власти и органы местного самоуправления, предоставляющие государственные и муниципальные услуги (далее также - ведомства), законодательно возложена обязанность обеспечивать доступ заявителей к полной, актуальной и достоверной информации о предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме.

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

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

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

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

* 1. Рекомендуется один из подразделов официального сайта ведомств посвятить вопросам предоставления государственных или муниципальных услуг в электронной форме, в том числе следующим вопросам:
* о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме и отличии от получения традиционным способом;
* перечни государственных и муниципальных услуг, доступных для получения в электронной форме;
* схемы по регистрации и подтверждению личности при регистрации на Едином портале государственных и муниципальных услуг в информационно-коммуникационной сети Интернет с доменным именем gosuslugi.ru и beta.gosuslugi.ru (далее - ЕПГУ);
* иные информационные материалы, направленные на информирование граждан о получении государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
	1. Целесообразно в данном подразделе официального сайта ведомств размещать каталог (перечень) государственных и муниципальных услуг, которые предоставляются в электронной форме, со ссылками на ЕПГУ и региональные порталы государственных и муниципальных услуг.

Актуальные версии информационных материалов для специального раздела официального сайта размещаются региональным органом исполнительной власти и органом местного самоуправления из раздела 1.2 Репозитария Минкомсвязи России и обновляются в течение 3 рабочих дней по мере их изменения.

* 1. С целью формирования у потребителей единого визуального восприятия электронных услуг рекомендуется при оформлении каталога электронных услуг и их описании использовать соответствующие услугам визуальные образы из раздела 1.4 Репозитария Минкомсвязи России.
	2. Описание электронных государственных и муниципальных услуг и сервисов для размещения на официальном сайте ведомств рекомендуется составлять с учетом положений Руководства по созданию описаний услуг в электронной форме, размещенного в разделе 4 Репозитария Минкомсвязи России.
	3. В случае если в субъекте Российской Федерации создан региональный портал государственных и муниципальных услуг, рекомендуется на нем разместить баннер-ссылку на ЕПГУ в одном из форматов, размещенных в разделе
1. Репозитария Минкомсвязи России.

Целесообразно на региональном портале государственных и муниципальных услуг размещать виджеты услуг, предоставляемых на ЕПГУ, из раздела 1.3 Репозитария Минкомсвязи России.

* 1. В случае если региональный орган исполнительной власти или орган местного самоуправления создает электронные информационные сервисы и (или) сервисы электронной записи на прием, рекомендуется на этой же странице официального сайта размещать ссылки в виде логотипов на электронные услуги и сервисы, размещенные на ЕПГУ.
	2. На официальных сайтах региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, не предоставляющих государственные и муниципальные услуги, рекомендуется на главной странице размещать баннер- ссылку на ЕПГУ в одном из форматов, размещенных в разделе 1.1. Репозитария Минкомсвязи России.
	3. Для повышения уровня информированности граждан о переходе к предоставлению государственных услуг в электронной форме рекомендуется регулярно на официальных сайтах ведомств публиковать новостные и информационные материалы из раздела 3.1 Репозитария Минкомсвязи России.

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

При подготовке материалов для официальных сайтов ведомств рекомендуется использовать Руководство по созданию статей из раздела 4 Репозитария Минкомсвязи России.

* 1. Рекомендуется на официальных сайтах ведомств проводить опросы пользователей об удовлетворенности получением государственных и муниципальных услуг в электронной форме и выяснять пожелания заявителей по улучшению электронных информационных сервисов и услуг, с целью их дальнейшего усовершенствования.

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 (сервисов):

проведение интерактивных опросов;

электронные формы для отправки обращений и предложений;

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

комментирование опубликованных на сайтах материалов мероприятий и акций, разрабатываемых или проводимых региональными органами исполнительной власти и органами местного самоуправления, по вопросам предоставления услуг в электронной форме и т.п.

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

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

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

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

Актуальные версии материалов размещаются ведомством из раздела 3.2 Репозитария Минкомсвязи России и обновляются в течение 3 рабочих дней по мере их изменения.

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

* 1. В целях расширения возможностей информирования граждан о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме целесообразно рекомендовать всем подведомственным организациям обеспечить размещение на главных страницах официальных сайтов баннера-ссылки на ЕПГУ в одном из форматов, представленных в разделе 1.1. Репозитария Минкомсвязи России.
1. Рекомендации по информированию граждан в помещениях государственных органов Российской Федерации и органов местного самоуправления о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме
	1. Общественные приемные
		1. В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» государственные органы и органы местного самоуправления обязаны проводить личный прием граждан.

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

ведение личного приема граждан, прием заявлений, предложений и жалоб, осуществление учета приема граждан и их обращений, извещение граждан

о результатах рассмотрения обращений;

оказание гражданам консультационной и методической помощи при подготовке обращений в органы государственной власти, органы местного самоуправления и иные организации по вопросам их компетенции; информирование и консультирование населения;

обеспечение открытости и доступности информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления;

совершенствование механизмов общественного контроля; изучение общественного мнения и обобщение предложений граждан

и т.д.

Г рафик 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) работы общественных приемных на территории субъекта Российской Федерации нормами, направленными на обеспечение информирования и консультирования в них граждан о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
		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 электронной форме;
* схемы по регистрации и подтверждению личности при регистрации на ЕПГУ.

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

Актуальные версии материалов для информационных стендов распечатываются ведомством, ответственным за обеспечение работы общественной приемной, из раздела 2.1 Репозитария Минкомсвязи России и обновляются в течение 5 рабочих дней по мере их изменения.

* + 1. Рекомендуется в помещении общественной приемной размещать демосистемы с изменяемыми демопанелями, информирующими граждан о:
* государственных и муниципальных услугах, доступных для получения в электронной форме;
* этапах и каналах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
* регистрации и повышении уровня учётной записи на ЕПГУ;
* подтверждении личности при регистрации на ЕПГУ;
* осуществлении платежей на ЕПГУ;
* иные информационные материалы, направленные на информирование граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Актуальные версии информационных материалов для демопанелей распечатываются ведомством, ответственным за обеспечение работы общественной приемной, из раздела 2.2 Репозитария Минкомсвязи России и обновляются в течение 5 рабочих дней 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 видео-ролики из раздела 2.4 Репозитария Минкомсвязи России.
	1. Выделенные места (помещения) для приема граждан по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг
		1. В соответствии с Федеральным законом №210-ФЗ в стандарте предоставления государственной или муниципальной услуги должны быть установлены требования к помещениям, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной или муниципальной услуги.

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

* + 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 видео-ролики из раздела 2.4 Репозитария Минкомсвязи России.
		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 wi-fi для обеспечения права неограниченного круга лиц на доступ к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на территории субъекта Российской Федерации, а также для регистрации на ЕПГУ.
		3. Рекомендуется оформить рабочее место для доступа в сеть Интернет с использованием макетов, размещенных в разделе 2.3 Репозитария Минкомсвязи России.

Оборудованные места должны быть снабжены инструкцией для регистрации на ЕПГУ.

* + 1. На общедоступном компьютере должно быть установлено программное обеспечение, необходимое для просмотра видеороликов и обучающих материалов, размещенных на ЕПГУ.

Актуальные версии файлов устанавливаются ведомством из раздела 1.5 Репозитария Минкомсвязи России и обновляются в течение 3 рабочих дней 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.
		2. Органы государственной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие государственное управление в сфере здравоохранения, образования, культуры, занятости населения, социального обслуживания населения, физической культуры и спорта, организуют размещение информационных материалов о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме на стендах и демопанелях в помещениях подведомственных организаций в соответствии с требованиями, указанными в пунктах 3.1.3 и 3.1.4 настоящих Методических рекомендаций.

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

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

* + 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 общие рекомендации по ЕПГУ с учетом Руководства по брендированию материалов из раздела 4 Репозитария Минкомсвязи России.
	1. Центры общественного доступа (пункты подключения к сети Интернет)
		1. В соответствии с ч. 2 ст. 10 Федерального закона № 8-ФЗ в целях обеспечения права неограниченного круга лиц на доступ к информации в местах, доступных для пользователей информацией (в помещениях государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных библиотек, других доступных для посещения местах), создаются пункты подключения к сети Интернет.

В рамках реализации мероприятий федеральной целевой программы «Электронная Россия (2002 - 2010 годы)», утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 28 января 2002 г. № 65, а также Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 10 июня 2011 г. № 1021- р, в населенных пунктах Российской Федерации в шаговой доступности для населения на базе отделений федеральной почтовой связи, региональных и муниципальных библиотек, пунктов коллективного доступа, создаваемых для оказания универсальных услуг связи, а также в помещениях, занимаемых органами государственной власти, оказывающих государственные услуги организациям и гражданам, создается инфраструктура центров общественного доступа через сеть Интернет к государственным и муниципальным информационным системам, к сервисам электронного правительства.

В Архангельской, Новосибирской, Свердловской областях, Удмуртской, Чувашской Республиках и др. центры общественного доступа к информационным ресурсам создаются на базе муниципальных библиотек. Государственной программой Калужской области «Информационное общество и повышение качества государственных и муниципальных услуг в Калужской области», утвержденной постановлением Правительства Калужской области от 20 декабря

1. г. №710, предусмотрено обеспечить к 2016 году подключение к единому информационному пространству более 1500 учреждений бюджетной сферы, в том числе библиотек, школ, школ-интернатов, фельдшерско-акушерских пунктов, администраций всех городских и сельских поселений, которые могут использоваться как центры общественного доступа к инфраструктуре оказания государственных и муниципальных услуг.
	* 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 Методических рекомендаций.

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

* + 1. На общедоступном компьютере в центре общественного доступа должно быть установлено программное обеспечение, необходимое для просмотра видеороликов и обучающих материалов, размещенных на ЕПГУ.
		2. Актуальные версии файлов устанавливаются уполномоченными лицами, обеспечивающими работу центров общественного доступа, из разделов
1. - 1.5 Репозитария Минкомсвязи России и обновляются в течение 3 рабочих дней 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 wi-fi для обеспечения возможности регистрации на ЕПГУ могут размещаться в вестибюлях или иных помещениях для приема посетителей.

* 1. Справочные телефоны
		1. Консультирование и информирование заявителей о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, целесообразно проводить по номеру телефона, специально выделенному для консультирования заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг и о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги.
		2. Рекомендуется при звонке на номера справочных телефонов и (или) специально выделенные номера обеспечить возможность прослушать по телефону хранящиеся на сервере электронной почты сообщения, читаемые роботом, о портале ЕПГУ, о порядке регистрации на ЕПГУ и подтверждении личности и о новых (актуальных) государственных и муниципальных услугах в электронной форме.
		3. Актуальные версии текстовых скриптов для колл-центров и служб автоматического информирования по телефону устанавливаются ведомством из раздела 2.5 Репозитария Минкомсвязи России и обновляются в течение 5 рабочих дней 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 обращений граждан.

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 работы справочной размещается на официальном сайте органа исполнительной власти или органа местного самоуправления на территории субъекта Российской Федерации.
		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 (call-центры), с использованием каналов телефонной связи и Интернета.

1. Рекомендации но популяризации среди граждан механизма получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме должностными лицами органов государственной власти и органов местного самоуправления**,** а также подведомственных организаций**,** оказывающих гражданам государственные и муниципальные услуги в электронном видеу при личном приеме или ином взаимодействии
	1. Компетенции государственных и муниципальных служащих, уполномоченных для работы с гражданами и организациями
		1. Государственные гражданские и муниципальные служащие, на которых возложены полномочия по обеспечению деятельности общественной приемной и (или) полномочия по личному приему граждан, должны обладать следующими компетенциями в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме:

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

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

* + 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 повышению 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

13

исполнения должностных обязанностей по соответствующей должности государственной или муниципальной службы, а также в должностные регламенты государственных гражданских служащих или должностные инструкции муниципальных служащих, замещающих указанные должности.

* + 1. Целесообразно оценку уровня знаний, умений и навыков, указанных в пунктах 4.1.1 и 4.1.2 настоящих Методических рекомендаций, осуществлять при проведении квалификационных экзаменов государственных гражданских служащих и аттестации муниципальных служащих.
		2. Сотрудникам организаций здравоохранения, образования, культуры, занятости населения, социального обслуживания населения, физической культуры и спорта, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, рекомендуется обладать компетенциями, перечисленными в п. 4.1.1 настоящих Методических рекомендаций.
1. Государственным и муниципальным служащим, на которых возложены полномочия по обеспечению деятельности общественной приемной, по личному приему граждан, приему и выдаче документов заявителей на предоставление государственных и муниципальных услуг, а также сотрудникам организаций, указанных в п. 4.1.1 настоящих Методических рекомендаций, рекомендуется периодически знакомиться с информационными материалами, размещенными на ЕПГУ, а также в разделе 3 Репозитария Минкомсвязи России.

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

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

Актуальные новости подготавливаются региональными органами исполнительной власти и органами местного самоуправления для размещения на своих официальных сайтах в сети Интернет с учетом положений Руководства по созданию новостных материалов, размещенного в разделе 4 Репозитария Минкомсвязи России.

* + 1. Наиболее важные и интересные новости о развитии электронных услуг и сервисов размещаются на официальных сайтах ведомств из раздела 3.1 Репозитария Минкомсвязи России.

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

* + 1. Рекомендуется проведение контент-анализа СМИ, особенно региональных новостных сюжетов в телепрограммах (телепередачах) и радиопрограммах (радиопередачах), включая Интернет-ресурсы, с целью отслеживания отражения в СМИ и выявления общественных настроений и мнений о предоставлении региональным органом исполнительной власти и органами местного самоуправления услуг в электронной форме.

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

* + 1. Рекомендуется к Всероссийскому единому дню приема граждан 12 декабря проведение с участием должностных лиц региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления ежегодных пресс- конференций, интервью, новостных сюжетов в телепрограммах (телепередачах) и радиопрограммах (радиопередачах), направленных на популяризацию среди граждан механизма получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
		2. Для усиления внимания СМИ к ЕПГУ, к предоставлению услуг в электронной форме рекомендуется пресс-релизы, краткие тезисы выступлений должностных лиц во время мероприятий, проводимых в региональных органах исполнительной власти и органах местного самоуправления и посвященных вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, направлять в СМИ, в том числе электронные в сети Интернет.

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

1. Рекомендации для популяризации электронного формата получения государственных и муниципальных услуг в рамках просветительских и образовательных программ
	1. Образовательные программы для основных общеобразовательных программ
		1. Целесообразно органам управления в сфере образования на территории субъекта Российской Федерации разработать систему образовательных и просветительских мероприятий для учащихся по

15

популяризации получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

* + 1. 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, информационно-коммуникационные технологии и др.;

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

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

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

* + 1. Рекомендации для образовательных программ общеобразовательных организаций составляются в зависимости от уровня общего образования: начальное, основное и среднее.

Целесообразно специально выделять подростковый возраст 13-14 лет как впервые получающих паспорт гражданина Российской Федерации.

* + 1. Для учащихся 6-8 классов целесообразно в основную общеобразовательную программу включать образовательные программы отдельных учебных предметов, курсов и курсов внеурочной деятельности, ориентированных на обучение следующим базовым умениям и навыкам:

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

понимание способов доступа к сети Интернет;

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

умение осуществлять навигацию между web-страницами, просмотр 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;

умение найти информацию и (или) необходимый электронный сервис предоставления государственной или муниципальной услуги на ЕПГУ, региональном портале государственных и муниципальных услуг и т.д.

* + 1. Отдельный раздел рекомендаций должен раскрывать вопросы по составлению и реализации образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Целесообразно при разработке таких программ использовать материалы обучающего раздела ЕПГУ, а также информационные материалы из разделов 2.2,

1. 3.3 и 3.4 Репозитария Минкомсвязи России.
	* 1. Целесообразно также включить в рекомендации образовательным организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и среднего общего образования, перечень специальных мероприятий на период школьных каникул, в том числе:

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

организация тематических лагерных смен, летних школ, создаваемых на базе организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и организаций дополнительного образования, направленных на развитие компетенций по использованию информационных технологий и систем, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

* + 1. Рекомендуется органам управления в сфере образования на территории субъекта Российской Федерации проводить для работников дошкольных, общеобразовательных и профессиональных образовательных организаций, а также для работников организаций дополнительного образования тематические семинары с приглашением квалифицированных специалистов из уполномоченных органов власти по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

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

* + 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 информацию о реализуемых проектах на официальных сайтах.
	1. Просветительские программы для лиц среднего и старшего возраста
		1. Целесообразно высшим исполнительным органам государственной власти субъекта Российской Федерации разработать систему просветительских мероприятий по популяризации для лиц среднего и старшего возраста получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Системная организация просветительской работы возможна при решении следующих задач:

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

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

содействие в профессиональной подготовке специалистов соответствующих организаций.

* + 1. Рекомендуется в целевые государственные программы, планы мероприятий (проектов) по формированию информационного общества в субъектах Российской Федерации включать мероприятия, направленные на повышение уровня компьютерной и информационной грамотности населения.

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

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

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

выбору необходимого программного средства для антивирусной защиты данных;

оформлению текстового документа, созданию электронных таблиц;

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

* + 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 уполномочены в качестве центров общественного доступа.
		2. Информацию о проведении курсов по обучению людей среднего и старшего возраста пользованию средствами ИКТ и интернет-коммуникациями, в том числе для получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме целесообразно размещать на сайтах специализированных государственных региональных учреждений и ведомств.
1. Мониторинг и оценка уровня 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. №2516-р, и Концепции региональной информатизации, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2014 г. № 2769-р.
	2. Показатели для оценки уровня информированности граждан о получении государственных и муниципальных услуг в электронной форме разрабатываются Минкомсвязь России и утверждаются Правительственной комиссией по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности.
	3. В целях внедрения методов автоматизированного контроля при проведении мониторинга на официальных сайтах региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, предоставляющих государственные и муниципальные услуги в электронной форме, рекомендуется установить, используя Руководство по установке счетчиков систем Интернет- статистики из раздела 4 Репозитария Минкомсвязи России, общедоступный инструмент российской разработки для оценки посещаемости сайтов и анализа поведения пользователей, позволяющий получать наглядные неперсонифицированные отчеты и видеозаписи действий групп пользователей, анализировать их поисковые запросы, собирать сегментированную статистику по

частоте, продолжительности и глубине просмотров страниц.

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

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

Приложение 1 к Методическим рекомендациям по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме Структура каталогов Репозитария Минкомсвязи России

1. Материалы для официальных сайтов в сети Интернет:
	1. .Баннеры-ссылки на ЕПГУ
2. Текстовые описания государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме
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 электронной форме
5. Видео-ролики о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме, для размещения в сети Интернет
6. Материалы для мест приема граждан:
7. Плакаты и постеры
8. Буклеты и листовки для печати
9. Макеты оформления интерьера и окон подачи документов
10. Видео-ролики для размещения на информационных панелях
11. Текстовые скрипты для колл-центров и служб автоматического информирования по телефону
12. Контент-материалы о государственных и муниципальных услугах,

предоставляемых в электронной форме:

1. Новости и графические материалы для сайтов в сети Интернет
2. Новости и графические материалы для официальных аккаунтов в социальных медиа
3. Статьи о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме

3.4.Обучающие материалы о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме

1. Руководства и справочники по предоставлению государственных и

муниципальных услуг в электронной форме:

1. Руководство по использованию фирменного стиля
2. Руководство по брендированию материалов
3. Руководство по созданию описаний услуг в электронной форме
4. Руководство по созданию новостных материалов
5. Руководство по созданию статей
6. Руководство по созданию электронных писем
7. Руководство по созданию sms-рассылок
8. Руководство по коммуникации через call-центры
9. Руководство по организации интервью и предоставлению комментариев СМИ
10. Руководство по коммуникации в социальных сетях
11. Руководство по установке счетчиков систем Интернет-статистики

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

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

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

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

услуг в электронной форме

|  |
| --- |
| 1. Мероприятия по информированию на официальных сайтахв сети Интернет |
| №п/п | Наименование мероприятия | Ссылка на раздел официального сайта |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 2. Мероприятия по информированию в местах приема граждан |
| №п/п | Наименование мероприятия | Количествореализованныхмероприятий |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 3. Мероприятия по консультированию в местах приема граждан |
| №п/п | Наименование мероприятия | Количество привлеченных граждан |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Приложение 5

к протоколу заседания Консультативного совета по вопросам развития и эксплуатации инфраструктуры электронного правительства при Министерстве связи и массовых коммуникаций Российской Федерации

Методические рекомендации для многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

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

о мерах, направленных на переход к предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

* 1. Термины и сокращения, примененные в Методических рекомендациях:

ЕПГУ - Единый портал государственных и муниципальных услуг в

информационно-коммуникационной сети Интернет с доменным именем gosuslugi.ru и beta.gosuslugi.ru;

МФЦ, многофункциональный центр - многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

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

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

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

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

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

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

постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Правила организации МФЦ);

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

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

распоряжение Правительства Российской Федерации 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 декабря 2013 г. № 2516-р»;

приказ Минэкономразвития России от 22.01.2014 №21 «Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг»;

а также в соответствии с Методическими рекомендациями по использованию Единой системы идентификации и аутентификации, утвержденными 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. Рекомендации по информированию граждан в помещениях многофункциональных центров о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме
	1. В соответствии с Правилами организации МФЦ в помещении многофункционального центра создается специальный сектор информирования и ожидания, который должен быть оборудован информационными стендами и иными источниками информирования.

Рекомендуется на информационных стендах размещать плакаты и постеры, содержащие краткую информацию:

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

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

Актуальные версии материалов для информационных стендов распечатываются сотрудниками многофункциональных центров из раздела 2.1 Репозитария Минкомсвязи России в соответствии со структурой каталогов Репозитария Минкомсвязи России в Приложении № 1 к настоящим Методическим рекомендациям (далее - Репозитарий Минкомсвязи России) и обновляются в течение 5 рабочих дней по мере их изменения.

* 1. Рекомендуется в секторе информирования и ожидания размещать демосистемы с изменяемыми демопанелями, информирующими граждан о:
* государственных и муниципальных услугах, доступных для получения в электронной форме;
* этапах и каналах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
* регистрации и повышении уровня учётной записи на ЕПГУ;
* подтверждении личности при регистрации на ЕПГУ;
* осуществлении платежей на ЕПГУ;
* иные информационные материалы, направленные на информирование граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Актуальные версии информационных материалов для демопанелей распечатываются сотрудниками многофункциональных центров из раздела 2.2 Репозитария Минкомсвязи России и обновляются в течение 5 рабочих дней по мере их изменения.

* 1. В случае если в помещении многофункционального центра размещаются информационные панели, инфоматы и (или) другие технические средства аналогичного назначения, рекомендуется загружать видео-ролики из раздела 2.4 Репозитария Минкомсвязи России.
	2. Целесообразно специально оборудованное в МФЦ окно (окна), предназначенное для информирования и консультирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, снабжать актуальными информационными материалами из раздела 2.2 Репозитария Минкомсвязи России.
	3. В соответствии с Правилами организации МФЦ по заявлению заявителя в многофункциональном центре должна быть обеспечена на безвозмездной основе регистрация в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

С целью выполнения вышеуказанного требования целесообразно в секторе информирования и ожидания выделить специальное место, оборудованное техническими средствами, в том числе компьютерами и (или) планшетными устройствами с доступом в Интернет и (или) бесплатным подключением wi-fi для регистрации на ЕПГУ.

Целесообразно оформить рабочее место (места) для доступа в сеть Интернет с использованием макетов, размещенных в разделе 2.3 Репозитария Минкомсвязи России.

* 1. Па общедоступном компьютере должно быть установлено программное обеспечение, необходимое для просмотра видеороликов и обучающих материалов, размещенных на ЕПГУ.

Актуальные версии файлов устанавливаются сотрудниками многофункциональных центров из раздела 1.5 Репозитария Минкомсвязи России и обновляются в течение 5 рабочих дней по мере их изменения.

* 1. В соответствии с временным Порядком ведения информационной системы «Запись на прием к врачу в электронном виде» (письмо Минздрава России от 10.08.2012 № 18-1/10/2-1335) подача заявки гражданином на прием может быть выполнена с использованием ЕПГУ.

При обеспечении на территории субъекта Российской Федерации данной возможности, рекомендуется специально оборудованное место в секторе информирования и ожидания в МФЦ снабдить вывеской, информирующей посетителей о возможности зарегистрироваться на ЕПГУ и записаться на прием к врачу.

Оборудованные места должны быть снабжены инструкцией для регистрации на ЕПГУ.

* 1. В случае если в секторе для ожидания очереди в МФЦ установлена система звукового информирования, рекомендуется обеспечить периодическое прослушивание сообщений, читаемых роботом, о портале ЕПГУ, о порядке регистрации на ЕПГУ и подтверждении личности и о новых (актуальных) государственных и муниципальных услугах в электронной форме и т.д.

Актуальные версии текстовых скриптов для колл-центров и служб автоматического информирования устанавливаются сотрудниками многофункциональных центров из раздела 2.5 Репозитария Минкомсвязи России и обновляются в течение 5 рабочих дней по мере их изменения.

* 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, или по телефону центра телефонного обслуживания.
	2. Рекомендуется в оформлении окон приема-выдачи документов сектора приема заявителей использовать макеты из раздела 2.3 Репозитария Минкомсвязи России.

Целесообразно окна сектора приема заявителей снабжать информацией по перечню услуг в электронной форме из разделов 1.2 и 1.4 Репозитария Минкомсвязи России.

* 1. Рекомендуется при создании информационной продукции о многофункциональных центрах, а также о предоставляемых государственных и муниципальных услугах для распространения в местах приема заявителей, включать общие рекомендации по ЕПГУ из раздела 2.2 Репозитария Минкомсвязи России.
1. Рекомендации по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме на официальных сайтах многофункциональных центров в сети Интернет
	1. В случае если многофункциональный центр имеет официальный сайт в сети Интернет, рекомендуется один из подразделов посвятить вопросам предоставления государственных или муниципальных услуг в электронной форме, в том числе следующим вопросам:
* о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме и отличии от получения традиционным способом;
* перечни государственных и муниципальных услуг, доступных для получения в электронной форме;
* схемы по регистрации и подтверждению личности при регистрации на ЕПГУ;
* иные информационные материалы, направленные на информирование граждан о получении государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
	1. Целесообразно в данном подразделе официального сайта размещать каталог (перечень) государственных и муниципальных услуг, которые предоставляются в электронной форме, со ссылками на ЕПГУ и региональные порталы государственных и муниципальных услуг.

В данном разделе и (или) на главной странице официального сайта рекомендуется разместить баннер-ссылку на ЕПГУ в одном из форматов, размещенных в разделе 1.1. Репозитария Минкомсвязи России.

Актуальные версии информационных материалов для специального раздела официальных сайтов МФЦ размещаются уполномоченными сотрудниками многофункциональных центров из раздела 1.2 Репозитария Минкомсвязи России и обновляются в течение 3 рабочих дней по мере их изменения.

* 1. С целью формирования у потребителей единого визуального восприятия электронных услуг рекомендуется при оформлении каталога электронных услуг и их описании использовать соответствующие услугам визуальные образы из раздела
1. Репозитария Минкомсвязи России.
2. Рекомендации по популяризации среди граждан механизма получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме должностными лицами многофункциональных центров
	1. Сотрудники многофункциональных центров, которые уполномочены осуществлять прием и выдачу документов заявителей на предоставление государственных и муниципальных услуг, должны обладать следующими компетенциями в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме:

знать нормативные правовые акты, перечисленные в п. 1.3 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 и муниципальных услуг, доступных на текущий момент для получения в электронной форме.

* 1. Сотрудники многофункциональных центров, на которых возложены полномочия по информированию и консультированию заявителей, помимо компетенций, перечисленных в п. 4.1 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. Рекомендуется в соответствии с Методическими рекомендациями по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг, утвержденными приказом Минэкономразвития России от 22 января 2014 г. № 21, организовать прохождение сотрудниками МФЦ идентификации и аутентификации в единой системе идентификации и аутентификации.
	2. Рекомендуется компетенции, указанные в пунктах 4.1 и 4.2 настоящих Методических рекомендаций включить в должностные инструкции сотрудников многофункциональных центров.

Должностные обязанности сотрудников многофункциональных центров в связи с исполнением полномочий по информированию и консультированию граждан по регистрации на ЕПГУ и о государственных и муниципальных услугах, которые предоставляются в электронной форме, могут быть общими для всех сотрудников МФЦ или специальными, то есть устанавливаться для отдельных категорий сотрудников МФЦ.

* 1. Сотрудникам многофункциональных центров, на которых возложены полномочия по приему и выдаче документов заявителям и по информированию и консультированию, рекомендуется периодически знакомиться с информационными материалами, размещенными на ЕПГУ, а также в разделе 3 Репозитария Минкомсвязи России.
	2. В многофункциональных центрах рекомендуется организовывать курсы по повышению общей компьютерной грамотности, работе в Интернете и получению государственных и муниципальных услуг в электронной форме для посетителей МФЦ.
1. Мониторинг и оценка уровня 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. №2516-р, и Концепции региональной информатизации, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2014 г. № 2769-р.
	2. Показатели для оценки уровня информированности граждан о получении государственных и муниципальных услуг в электронной форме разрабатываются Минкомсвязь России по согласованию с Минэкономразвития России и утверждаются Правительственной комиссией по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности.
	3. Высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации один раз в полугодие представлять в Минкомсвязь России и размещать на своем официальном сайте отчет о проведенных мероприятиях в многофункциональных центрах на территории субъектов Российской Федерации по повышению уровня информированности граждан о мерах, направленных на переход к предоставлению государственных и муниципальных услуг в

электронной форме, в соответствии с Приложением 2 к настоящим Методическим рекомендациям.

Приложение 1 к Методическим рекомендациям по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме Структура каталогов Репозитария Минкомсвязи России

1. Материалы для официальных сайтов в сети Интернет:
	1. .Баннеры-ссылки на ЕПГУ
2. Текстовые описания государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме
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 электронной форме
5. Видео-ролики о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме, для размещения в сети Интернет
6. Материалы для мест приема граждан:
7. Плакаты и постеры
8. Буклеты и листовки для печати
9. Макеты оформления интерьера и окон подачи документов
10. Видео-ролики для размещения на информационных панелях

I

1. Текстовые скрипты для колл-центров и служб автоматического информирования по телефону
2. Контент-материалы о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме:
3. Новости и графические материалы для сайтов в сети Интернет
4. Новости и графические материалы для официальных аккаунтов в социальных медиа
5. Статьи о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме

3.4.Обучающие материалы о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме

1. Руководства и справочники по предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме:
	1. .Руководство по использованию фирменного стиля
2. Руководство по брендированию материалов
3. Руководство по созданию описаний услуг в электронной форме
4. Руководство по созданию новостных материалов
5. Руководство по созданию статей
6. Руководство по созданию электронных писем
7. Руководство по созданию sms-рассылок
8. Руководство по коммуникации через call-центры
9. Руководство по организации интервью и предоставлению комментариев СМИ
10. Руководство по коммуникации в социальных сетях
11. Руководство по установке счетчиков систем Интернет-статистики

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

Полное комплектование всех разделов Репозитария завершается к 30 ноября

1. г., после чего проводится актуализация размещаемых материалов.

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

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

услуг в электронной форме

|  |
| --- |
| 1. Мероприятия по информированию на официальных сайтахв сети Интернет |
| №п/п | Наименование мероприятия | Ссылка на раздел официального сайта |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 2. Мероприятия по информированию в местах приема граждан |
| №п/п | Наименование мероприятия | Количествореализованныхмероприятий |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 3. Мероприятия по консультированию в местах приема граждан |
| №п/п | Наименование мероприятия | Количество привлеченных граждан |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |