

к протоколу 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 14 октября 2015 г. № 402/чр

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

1.1. 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 механизма 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.

1.2. Термины и сокращения, примененные в Методических рекомендациях: ЕПГУ – Единый портал государственных и муниципальных услуг в информационно-коммуникационной сети Интернет с доменным именем [gosuslugi.ru](http://beta.gosuslugi.ru); beta.gosuslugi.ru;

МФЦ – многофункциональный центр – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.3. 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 судебного (вне судебного) 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, 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.

2. Рекомендации по информированию граждан в помещениях многофункциональных центров о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме

2.1. 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 отличия 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 Репозитория Минкомсвязи России в соответствии со структурой каталога Репозитория Минкомсвязи России в Приложении № 1-к-настоящим-Методическим-рекомендациям-Минкомсвязи-России-в-Приложении-№1-к-настоящему-Методическим-рекомендациям-Минкомсвязи-России-и-обновляются в течение 5 рабочих дней по мере их изменения.

2.2. Рекомендуются в секторе информирования и ожидания размещать демонстрация с изменяемыми демонстрациями, 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 учетной 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 демонстраций распечатываются сотрудниками многофункциональных центров из раздела 2.2

Репозитария Минкомсвязи России и обновляются в течение 5 рабочих дней по мере их изменения.

2.3. 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.

2.4. 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.

2.5. 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.

2.6. На 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.				

2.7. В соответствии с временным Порядком ведения информационно 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.

2.8. В случае если в секторе для ожидания очереди в МФЦ установлена система звукового информирования, рекомендуется обеспечить периодическое прослушивание сообщений, читаемых роботом, о порядке 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 службу автоматического информирования устанавливаются	сотрудниками
многофункциональных центров из раздела 2.5 Репозитария Минкомсвязи России и обновляются в течение 5 рабочих дней по мере их изменения.	

2.9. Консультирование и информирование заявителей о возможности 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.

2.10. Рекомендуется 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.

2.11. Рекомендуется при создании информационной продукции о многофункциональных центрах, а также о предоставляемых государственных и муниципальных услугах для распространения в местах приема заявителей, включая общерекомендации по ЕПГУ из раздела 2.2 Репозитория Минкомсвязи России.

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

3.1. В случае если многофункциональный центр имеет официальный сайт в сети Интернет, рекомендуется один из подразделов посвящать 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.

3.2. 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. Репозитория Минкомсвязи России.

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

3.3. 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 Репозитория Минкомсвязи России.

4. Рекомендации по информированию среди граждан механизма получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме должностными лицами многофункциональных центров

4.1. Сотрудники многофункциональных центров, которые уполномочены осуществлять прием и выдачу документов заявителям 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 возможности 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.

4.2. 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;

аутентификации;

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

давать консультации о получении государственных и муниципальных услуг на ЕПГУ.

4.3. 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, утвержденных приказом Минэкономразвития России от 22 января 2014 г. № 21, организовать прохождение сотрудниками МФЦ идентификации и аутентификации в единой системе идентификации и аутентификации.

4.4. 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.

4.5. 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 Порталари Минкомсвязи России.

4.6. Для повышения эффективности коммуникационных взаимодействий сотрудников МФЦ, указанных в п. 4.5 настоящих Методических рекомендаций, с гражданами рекомендуется использовать упрощенные наименования для информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в соответствии с Руководством по использованию упрощенных наименований информационных систем Минкомсвязи России из раздела 4 Порталари Минкомсвязи России.

4.7. 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.

5. Мониторинг и оценка уровня информированности граждан

5.1. Мониторинг внедрения настоящих Методических рекомендаций осуществляется 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.

5.2. 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 Правительством Российской Федерации по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности.

5.3. Вышестоящим 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 преимущественных получения государственных и
муниципальных услуг в электронной форме

Структура каталогов Репозитория Минкомсвязи России

1. Материалы для официальных сайтов в сети Интернет:

- 1.1. Баннеры-ссылки на ЕИСПУ
 - 1.2. Текстовые описания государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме
 - 1.3. Виджеты отдельных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме, и технические рекомендации по их использованию
 - 1.4. Инфографика о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме
 - 1.5. Видео-ролики о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме, для размещения в сети Интернет
- 2. Материалы для мест приема граждан:**
- 2.1. Плакаты и постеры
 - 2.2. Буклеты и листовки для печати
 - 2.3. Макеты оформления интерьера и окон подачи документов
 - 2.4. Видео-ролики для размещения на информационных панелях
 - 2.5. Текстовые скриншоты для коп-центров и служб автоматического информирования по телефону
- 3. Комменти-материалы о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме:**
- 3.1. Новости и графические материалы для сайтов в сети Интернет
 - 3.2. Новости и графические материалы для официальных аккаунтов в социальных медиа
 - 3.3. Статьи о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме
 - 3.4. Обучающие материалы о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме

3.5. Лучшие практики информирования о государственных и муниципальных услугах в электронном виде

4. Руководства и справочники по предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме:

- 4.1. Руководство по использованию фирменного стиля
- 4.2. Руководство по брендированию материалов
- 4.3. Руководство по созданию описаний услуг в электронной форме
- 4.4. Руководство по созданию новостных материалов
- 4.5. Руководство по созданию статей
- 4.6. Руководство по созданию электронных писем
- 4.7. Руководство по созданию sms-рассылок
- 4.8. Руководство по коммуникации через call-центры
- 4.9. Руководство по организации интервью и предоставлению комментариев СМИ
- 4.10. Руководство по коммуникации в социальных сетях
- 4.11. Руководство по установке счетчиков систем Интернет-статистики
- 4.12. Руководство по использованию упрощенных наименований информационных систем Минкомсвязи России

Указанный Репозиторий размещается Минкомсвязи России в сети Интернет на сайте: www.forum.minsvya.gov.ru

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

*Приложение 2
к Методическим рекомендациям
по информированию граждан
о муниципальных услугах
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 сайтах в сети Интернет	
№ п/п	Ссылка на раздел официального сайта
2. Мероприятия по информированию в местах приема граждан	
№ п/п	Количество реализованных мероприятий
3. Мероприятия по консультированию в местах приема граждан	
№ п/п	Количество привлеченных граждан