

ОДОБРЕНО
подкомиссией 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
(протокол от 26 августа 2016 г. № ___)

**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 для многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг 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.

1.2. Термины и сокращения, примененные в Методических рекомендациях:

ЕПГУ – Единый портал государственных и муниципальных услуг в информационно-коммуникационной сети Интернет gosuslugi.ru;

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

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

2.1. Консультирование и информирование заявителей о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме целесообразно осуществлять оператору МФЦ в случае обращения заявителя за получением государственных и муниципальных услуг, приведенных в **Приложении 3** к настоящим Методическим рекомендациям. Перечень услуг может быть расширен по решению уполномоченного многофункционального центра.

2.2. Консультантам МФЦ рекомендуется оказывать консультирование и информирование заявителей о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме в секторах информирования в соответствии с **Приложением 1** к настоящим Методическим рекомендациям.

2.3 Сотрудникам колл-центра МФЦ рекомендуется оказывать консультирование и информирование граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме на входящем звонке, 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

Алгоритмы информирования, используемые операторами и консультантами МФЦ в целях повышения уровня информированности граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, используемые при обращении заявителя

1. Алгоритм информирования о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг применяется при очном обслуживании граждан:

1.1. При встрече посетителя уточнить за какой услугой он обратился, используя сценарий:

Добрый день/утро/вечер, буду рад(а) Вам помочь, какая услуга Вас интересует?

А) Посетителя интересует услуга из **Приложения 3** настоящих Методических рекомендаций, перейти к **шагу 1.1.1**

Б) Посетителя интересует другая услуга – по возможности проводить к терминалу электронной очереди, при необходимости помочь получить талон.

1.1.1. Проконсультировать посетителя о доступности интересующей его услуги в электронной форме на ЕПГУ используя сценарий диалога:

Кстати, услуга {название услуги} доступна на портале Госуслуги.ру в электронном виде и если у Вас есть подтвержденная учетная запись на портале, то Вы можете оформить заявку на получение услуги не выходя из дома. Если вы не зарегистрированы, то мы с радостью поможем Вам это сделать.

А) У посетителя **есть подтвержденная учетная запись** и он готов воспользоваться электронным каналом получения услуги – показать/проводить к общедоступному компьютеру с доступом к ЕПГУ, обеспечить консультацию в процессе получения услуги в электронном виде. В случае если услугу не удалось получить в электронном виде – направить через электронную очередь к оператору МФЦ для получения услуги.

Б) Посетитель хочет воспользоваться услугами оператора МФЦ – направить через электронную очередь к оператору МФЦ для получения услуги.

Обслуживание посетителя после прохождения электронной очереди:

1.2. В конце обслуживания оператору МФЦ необходимо уточнить у заявителя зарегистрирован ли он на ЕПГУ.

1.2.1. Заявитель **НЕ зарегистрирован на ЕПГУ** - предложить ему зарегистрироваться на ЕПГУ используя следующий сценарий диалога:

Мы можем прямо сейчас создать и подтвердить Вам учетную запись на портале gosuslugi.ru. Это не займет много времени, но в будущем с помощью портала Вы сможете оплачивать штрафы, быть в курсе налоговых или судебных задолженностей, а также получить ряд других услуг.

В конце фразы рекомендуется сообщить заявителю о ключевых госуслугах в электронной форме, свойственных региону, в котором происходит обслуживание заявителя.

А еще с помощью учетной записи портала можно получать госуслуги на других государственных порталах: портале налоговой службы, пенсионного фонда, Росреестра или на региональном портале госуслуг.

А) Заявитель **СОГЛАСЕН** на создание учетной записи ЕПГУ – оператору МФЦ зарегистрировать заявителя на ЕПГУ в рамках текущего обращения.

По завершении регистрации на ЕПГУ необходимо повторно напомнить заявителю о преимуществах получения госуслуг в электронной форме:

Рекомендуем Вам проверить наличие у Вас штрафов ГИБДД, налоговых, судебных задолженностей, а также получить выписку из лицевого счета Пенсионного фонда. Из нее вы узнаете, платит ли за вас налоги ваш работодатель, узнать количество пенсионных баллов для расчета будущей пенсии. Кроме того, полученной на портале справкой можно подтвердить доход при получении кредита.

Пользуйтесь сами, советуйте родственникам и друзьям, они смогут сэкономить очень много времени, ведь получать госуслуги на портале действительно удобно.

Б) Заявитель **ОТКАЗАЛСЯ** от создания учетной записи на ЕПГУ - проинформировать заявителя о возможности самостоятельной регистрации на портале госуслуг gosuslugi.ru, используя следующий сценарий диалога:

Рекомендую Вам самостоятельно зарегистрироваться на портале gosuslugi.ru, часть услуг Вы сможете получить уже сегодня. Однако для получения доступа ко всем возможностям портала Вам необходимо будет подтвердить учетную запись в одном из центров регистрации.

1.2.2. Заявитель зарегистрирован на ЕПГУ, **учетная запись НЕ подтверждена** – предложить подтвердить его учетную запись используя следующий сценарий диалога:

Мы можем прямо сейчас подтвердить Вашу учетную запись, и Вы сможете использовать все возможности порталов для получения госуслуг. Это не займет много времени, а в будущем вы сможете сэкономить время при получении госуслуг. С помощью портала Вы сможете оплатить штрафы, подать документы на регистрацию автомобиля, получение водительских прав, загранпаспорт и многое другое.

В конце фразы рекомендуется сообщить заявителю о ключевых госуслугах в электронной форме, свойственных региону, в котором происходит обслуживание заявителя.

А) Заявитель **СОГЛАСЕН** на подтверждение учетной записи ЕПГУ – оператору МФЦ подтвердить учетную запись заявителя на ЕПГУ в рамках текущего обращения. По завершении процедуры повторно напомнить заявителю о преимуществах получения госуслуг в электронной форме:

Рекомендуем Вам проверить наличие у Вас штрафов ГИБДД, налоговых, судебных задолженностей, а также получить выписку из лицевого счета Пенсионного фонда. Из нее вы узнаете, платит ли за вас налоги ваш работодатель, узнать количество пенсионных баллов для расчета будущей пенсии. Кроме того, полученной на портале справкой можно подтвердить доход при получении кредита.

Пользуйтесь сами, советуйте родственникам и друзьям, они смогут сэкономить очень много времени, ведь получать госуслуги на портале действительно удобно.

Б) Заявитель **ОТКАЗАЛСЯ** от подтверждения учетной записи на ЕПГУ - проинформировать заявителя о возможности подтверждения учетной записи в одном из центров регистрации:

Часть госуслуг на портале Вы сможете получить уже сегодня, с текущим уровнем учетной записи. Однако для получения доступа ко всем возможностям портала Вам необходимо будет подтвердить учетную запись в одном из центров регистрации.

1.2.3. Заявитель зарегистрирован на ЕПГУ, **учетная запись подтверждена** - напомнить ему о преимуществах получения госуслуг в электронной форме, используя следующий диалоговый сценарий:

Вы знаете, что портал госуслуг только что обновился стал гораздо удобнее и функциональнее?

Рекомендуем Вам регулярно проверять штрафы ГИБДД и оплачивать их со скидкой до 50%. Проверять наличие налоговых, судебных задолженностей, а также получить выписку из лицевого счета Пенсионного фонда. Из нее Вы узнаете, платит ли за Вас налоги ваш работодатель, поймете количество пенсионных баллов для расчета будущей пенсии. Кроме того, полученной на портале справкой можно подтвердить доход при получении кредита.

Пользуйтесь сами, советуйте родственникам и друзьям, они смогут сэкономить очень много времени, ведь получать госуслуги на портале действительно удобно.

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

Алгоритмы информирования, используемые операторами колл-центра МФЦ в целях повышения уровня информированности граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, используемые при обращении заявителя

1.1. В случае если при обращении в колл-центр гражданина интересует услуга из **Приложения 3** настоящих Методических рекомендаций, то в ходе диалога оператору колл-центра рекомендуется предложить заявителю зарегистрироваться на ЕПГУ, используя сценарий:

*Рекомендую Вам зарегистрироваться на портале gosuslugi.ru, после подтверждения учетной записи с помощью портала Вы сможете получить/подать заявление на получение услуги [услуга, за консультацией по которой обратился гражданин], а также оплатить штрафы, подать документы на регистрацию автомобиля, получение водительских прав, загранпаспорт и многое другое
Регистрация на портале займет у Вас всего несколько минут.*

Приложение 3
к Методическим рекомендациям
по информированию граждан
о преимуществах получения
государственных и муниципальных услуг
в электронной форме

Перечень основных государственных услуг, оказываемых на ЕПГУ в электронном виде, для продвижения в многофункциональных центрах «Мои документы» и повышения уровня информированности граждан.

1. Штрафы ГИБДД

Полное название: Информирование о наличии административных правонарушений в области дорожного движения

2. Налоговые задолженности

Полное название: Получение справки о состоянии расчетов по налогам, сборам, пеням, штрафам, процентам.

3. Судебные задолженности

Полное название: Получение справки о состоянии расчетов по налогам, сборам, пеням, штрафам, процентам.

4. Справка по состоянию лицевого счета в ПФР

Полное название: Извещение о состоянии лицевого счета в ПФР

5. Получение и замена водительского удостоверения

Полное название: Получение права на управление транспортным средством

6. Получение паспорта гражданина РФ

Полное название: Выдача или замена паспорта гражданина РФ

7. Получение загранпаспорта (нового и старого образца)

Полное название: Получение загранпаспорта гражданина РФ

8. Регистрация или снятие с учета автомобиля

9. Справка об отсутствии судимости

Полное название: Получение справки о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования

10. Регистрация брака

Полное название: Государственная регистрация брака

11. Охотничий билет

Полное название: Выдача охотбилетов единого федерального образца

12. Лицензии на оружие

Полное название: Выдача гражданину Российской Федерации разрешения на хранение и использование спортивного огнестрельного короткоствольного оружия с нарезным стволом и патронов к нему на стрелковом объекте

13. Материнский капитал

Полное название: Получение государственного сертификата на материнский (семейный) капитал