

УТВЕРЖДЕНЫ

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

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

1. Общие положения

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

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

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

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

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

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

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.

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

2.1. 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 обязательной 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.

2.2. 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 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.

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 Репозитория Минкомсвязи России в соответствии со структурой каталогов Репозитория Минкомсвязи России в Приложении № 1 к настоящим Методическим рекомендациям (далее _ Репозиторий Минкомсвязи России) и обновляются по мере их изменения.

2.3. 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. Репозитория Минкомсвязи России.

2.4. В случае если федеральный орган исполнительной власти предоставляет государственные услуги в электронной форме, рекомендуется в этом подразделе официального сайта размещать виджеты государственных услуг, предоставляемых в электронной форме на ЕПГУ, и инфографику по 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 по мере их изменения.

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

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

2.6. 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 1.1. 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.

2.7. 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».

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

2.9. 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 Репозитория Минкомсвязи России и актуализирует их по мере необходимости.

2.10. 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 Репозитория Минкомсвязи России.

Актуальные версии материалов размещаются федеральным органом исполнительной власти и его территориальными органами на страницах в социальных сетях из раздела 3.2 Репозитория Минкомсвязи России и обновляются 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 Репозитория Минкомсвязи России.

2.11. 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.

3. Рекомендации по информированию граждан в помещениях федеральных органов исполнительной власти о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

3.1. Общественные приемные

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

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

3.1.2. 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.

3.1.3. 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 Репозитория Минкомсвязи России и обновляются по мере их изменения.

3.1.4. Рекомендуются 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 Репозитория Минкомсвязи России и обновляются по мере их изменения.

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

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

3.2.1. 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.

3.2.2. 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.

3.2.3. 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 Репозитория Минкомсвязи России.

3.2.4. 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 Репозитория Минкомсвязи России и обновлять их по мере их изменения.

3.2.5. 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.

3.2.6. 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.

3.3. П у н к т ы п о д к л ю ч е н и я к с е т и И н т е р н е т

3.3.1. В соответствии с ч. 2 ст. 10 Федерального закона № 8-ФЗ в целях обеспечения права неограниченного круга лиц на доступ к информации в

местах, доступных для пользователей информацией (в помещениях государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных библиотек, других доступных для посещения местах), создаются пункты подключения к сети Интернет.

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.

3.3.2. 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.

3.3.3. 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.

3.3.4. 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 Репозитория Минкомсвязи России и обновляются по мере их изменения.

3.4. С п р а в о ч н ы е т е л е ф о н ы

3.4.1. 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.

3.4.2. 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.

3.4.3. 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 Репозитория Минкомсвязи России и обновляются по мере их изменения.

4. 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

4.1. Компетенции государственных гражданских служащих, уполномоченных для работы с гражданами и организациями

4.1.1. 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.

4.1.2. 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.

4.1.3. Рекомендуются 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.

4.1.4. Целесообразно оценку уровня знаний, умений и навыков, указанных в пунктах 4.1.1 и 4.1.2 настоящих Методических рекомендаций, осуществлять при проведении квалификационных экзаменов государственных гражданских служащих федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов.

4.1.5. 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.

4.1.6. 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 Репозитория Минкомсвязи России.

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

4.1.7. Для повышения эффективности коммуникационных взаимодействий государственных гражданских служащих, указанных в п. 4.1.6 настоящих Методических рекомендаций, с гражданами рекомендуется использовать упрощенные наименования для информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в соответствии с Руководством по использованию упрощенных наименований информационных систем Минкомсвязи России из раздела 4 Репозитория Минкомсвязи России.

4.1.8. 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.

4.2. К о м п е т е н ц и и отделов по связям с общественностью и СМИ (пресс-служб)

4.2.1. Государственным гражданским служащим 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 рекомендуется размещать актуальные новости 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.

4.2.2. 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.

4.2.3. 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.

4.2.4. 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 Репозитория Минкомсвязи России.

4.2.5. Целесообразно разработать схемы регулярного обмена 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.

5. Мониторинг и оценка уровня информированности граждан

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. 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 Репозитория 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.

5.4. 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 настоящему

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

3. *Контент-материалы о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме:*

3.1. Новости и графические материалы для сайтов в сети Интернет

3.2. Новости и графические материалы для официальных аккаунтов в социальных медиа

3.3. Статьи о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме

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

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

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

4.1. Руководство по использованию фирменного стиля

4.2. Руководство по брендированию материалов

4.3. Руководство по созданию описаний услуг в электронной форме

4.4. Руководство по созданию новостных материалов

4.5. Руководство по созданию статей

4.6. Руководство по созданию электронных писем

4.7. Руководство по созданию sms-рассылок

4.8. Руководство по коммуникации через call-центры

4.9. Руководство по организации интервью и предоставлению комментариев СМИ

4.10. Руководство по коммуникации в социальных сетях

4.11. Руководство по установке счетчиков систем Интернет-статистики

4.12. Руководство по использованию упрощенных наименований информационных систем Минкомсвязи России

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

Полное комплектование всех разделов Репозитория 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 сайтах в сети Интернет		
№ п/п	Наименование мероприятия	Ссылка на раздел официального сайта
2. Мероприятия по информированию и консультированию в местах приема граждан		
№ п/п	Наименование мероприятия	Количество реализованных мероприятий