

## Методические рекомендации по популяризации государственных услуг в электронном виде

### 1. Общие положения

1.1. Методические рекомендации по популяризации государственных услуг в электронном виде (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 исполнительной власти Ростовской области и органами местного самоуправления Ростовской области в пределах своих полномочий.

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»;

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 (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 № 991-р от 9 июня 2014 г. «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по реализации Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 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.

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

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

2.2. Рекомендуется один из подразделов официального сайта ведомств посвятить вопросам предоставления государственных или муниципальных услуг

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 [b1.gosuslugi.ru](http://b1.gosuslugi.ru) и [beta.gosuslugi.ru](http://beta.gosuslugi.ru);
- иные информационные материалы, направленные на информирование граждан о получении государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

2.3. Целесообразно в данном подразделе официального сайта ведомств размещать каталог (перечень) государственных и муниципальных услуг, которые предоставляются в электронной форме, со ссылками на [b1.gosuslugi.ru](http://b1.gosuslugi.ru).

2.4. В случае если 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 [b1.gosuslugi.ru](http://b1.gosuslugi.ru).

2.5. На официальных сайтах органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, не предоставляющих государственные и муниципальные услуги, рекомендуется на главной странице размещать баннер-ссылку на [b1.gosuslugi.ru](http://b1.gosuslugi.ru).

2.6. 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 органов исполнительной власти и органов местного самоуправления.

2.7. 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 органами исполнительной власти и органами местного самоуправления, по вопросам предоставления услуг в электронной форме и т.п.

2.8. Для эффективного взаимодействия с пользователями социальных сетей рекомендуется 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.

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

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 [61.gosuslugi.ru](http://61.gosuslugi.ru).

### **3. Рекомендации по информированию граждан в помещениях государственных органов Российской Федерации и органов местного самоуправления 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.

3.1.2. 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 [61.gosuslugi.ru](http://61.gosuslugi.ru).

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

#### **3.2. Выделенные места (помещения) для приема граждан по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг**

3.2.1. 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.

3.2.2. Органы государственной власти, 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 в помещениях

подведомственных организаций.

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

3.2.3. Рекомендуется при создании собственной информационной продукции об органе исполнительной власти или органе местного самоуправления, а также о предоставляемых государственных и муниципальных услугах, для распространения в местах приема заявителей, включать общие рекомендации по [61.gosuslugi.ru](http://61.gosuslugi.ru).

#### **4. Рекомендации по 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 виде, при личном приеме или ином взаимодействии**

##### **4.1. Компетенции государственных и муниципальных служащих, уполномоченных для работы с гражданами и организациями**

4.1.1. 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 портале государственных услуг Ростовской области; 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.

4.1.2. Государственные гражданские и муниципальные служащие, которые уполномочены осуществлять прием и выдачу документов заявителей на предоставление государственных и муниципальных услуг, должны обладать дополнительными компетенциями в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме:

давать консультации о регистрации и повышению уровня учётной записи на [61.gosuslugi.ru](http://61.gosuslugi.ru);

давать консультации о подтверждении личности при регистрации на [61.gosuslugi.ru](http://61.gosuslugi.ru);

давать консультации о получении государственных и муниципальных услуг на [61.gosuslugi.ru](http://61.gosuslugi.ru).

4.1.3. Рекомендуется компетенции, указанные в пунктах 4.1.1 и 4.1.2 настоящих Методических рекомендаций включить в квалификационные требования к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей по соответствующей должности государственной или муниципальной службы, а также в должностные регламенты государственных гражданских служащих или должностные инструкции муниципальных 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 и аттестации муниципальных служащих.

4.1.5. 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.

Целесообразно рекомендовать указанным в данном пункте категориям сотрудников в целях повышения своей компетентности в вопросах информационной грамотности зарегистрироваться на [b1.gosuslugi.ru](http://b1.gosuslugi.ru).

## **4.2. Компетенции отделов по связям с общественностью и СМИ (пресс-служб)**

4.2.1. 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 портала государственных и муниципальных услуг Ростовской области и о новых государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме.

4.2.2. На официальных сайтах ведомств размещаются наиболее важные и интересные новости о развитии электронных услуг и сервисов.

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

4.2.3. 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 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.

4.2.4. Рекомендуется к Всероссийскому единому дню приема граждан 12 декабря проведение с участием должностных лиц 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.

4.2.5. Для усиления внимания СМИ к [b1.gosuslugi.ru](http://b1.gosuslugi.ru), к предоставлению услуг в электронной форме рекомендуется пресс-релизы, краткие тезисы выступлений должностных лиц во время мероприятий, проводимых в 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.

## **5. Рекомендации для популяризации электронного формата получения государственных и муниципальных услуг в рамках просветительских и образовательных программ**

### **5.1. Образовательные программы для основных общеобразовательных программ**

5.1.1. Целесообразно органам управления в сфере образования разработать систему образовательных и просветительских мероприятий для учащихся по популяризации получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме. 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.

5.1.2. 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.

5.1.3. 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 веб-страниц 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 [61.gosuslugi.ru](http://61.gosuslugi.ru);

умение найти информацию и (или) необходимый электронный сервис предоставления государственной или муниципальной услуги на [61.gosuslugi.ru](http://61.gosuslugi.ru).

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

5.1.5. 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.

5.1.6. Рекомендуются органам управления в сфере образования 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 [61.gosuslugi.ru](http://61.gosuslugi.ru).

5.1.7. Органам управления в сфере образования 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.

## **5.2. Просветительские программы для лиц среднего и старшего возраста**

5.2.1. Целесообразно 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.

5.2.2. Рекомендуется в целевые государственные программы, планы мероприятий (проектов) по формированию информационного общества 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, 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.

5.2.3. 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.