

ПОРЯДОК

информационного сопровождения предоставления государственных
и муниципальных услуг посредством современных механизмов

Белгород, 2019

Настоящий Порядок информационного сопровождения предоставления государственных и муниципальных услуг посредством современных механизмов (далее – Порядок) разработан на основании Методических рекомендаций по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме (далее - Методические рекомендации) Минкомсвязи России в целях развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в Белгородской области, 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.

Настоящий Порядок предназначен для использования органами государственной власти Белгородской области и органами местного самоуправления в пределах полномочий, а также многофункциональными центрами Белгородской области.

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ОРГАНАМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И ОРГАНАМ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ПО ИНФОРМИРОВАНИЮ ГРАЖДАН О ПРЕИМУЩЕСТВАХ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

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

На региональные органы исполнительной власти и органы местного самоуправления, предоставляющие государственные и муниципальные услуги (далее также - ведомства), законодательно возложена обязанность обеспечивать доступ заявителей к полной, актуальной и достоверной информации о предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме.

Федеральным законом № 8-ФЗ административные регламенты и стандарты государственных и муниципальных услуг включены в перечень 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 региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, создавать специальный тематический раздел о предоставлении государственных или муниципальных услуг.

Целесообразно в данном разделе официальных сайтов ведомств размещать материалы о предоставлении государственных или муниципальных услуг в электронной форме, в том числе по 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 gosuslugi.ru (далее – ЕПГУ) или региональном портале государственных и муниципальных услуг gosuslugi31.ru (далее – РПГУ);

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

Рекомендуется в данном разделе и (или) на главной странице официального сайта разместить баннер-ссылку на ЕПГУ, размещенных в Репозитории Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>)

Актуальные версии информационных материалов для специального раздела официального сайта размещаются региональным органом исполнительной власти и органом местного самоуправления и обновляются по мере их изменения.

Описание электронных государственных и муниципальных услуг для размещения на официальных сайтах ведомств рекомендуется составлять с учетом положений Руководства по созданию описаний услуг в электронной форме, а также использовать соответствующие услугам визуальные образы, размещенные в Репозитории Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>).

С целью формирования у потребителей единого визуального восприятия электронных государственных и муниципальных услуг рекомендуется при наличии логотипов и пиктограмм региональных и муниципальных услуг в электронной форме размещать их на официальных сайтах ведомств и на РПГУ в кобрендинге, то есть совместно с брендом ЕПГУ на основе Руководства по использованию фирменного стиля из Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>).

Рекомендуется ссылки с официальных сайтов ведомств на электронные государственные и муниципальные услуги, размещенные на РПГУ, оформлять в кобрендинге, то есть совместно с брендом ЕПГУ на основе Руководства по использованию фирменного стиля Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>).

На официальных сайтах региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, не предоставляющих государственные и муниципальные услуги, баннер-ссылку на ЕПГУ рекомендуется размещать на главной странице в одном из форматов, размещенных в Репозитории Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>).

Для повышения уровня информированности граждан о переходе к предоставлению государственных услуг в электронной форме рекомендуется регулярно на официальных сайтах ведомств публиковать новостные и информационные материалы, структурированные по основным сферам государственного управления, из Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>).

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

Рекомендуется при подготовке материалов для официальных сайтов ведомств и СМИ использовать Руководство по созданию статей из Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>).

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 Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>).

Рекомендуется на официальных сайтах ведомств проводить опросы пользователей об удовлетворенности получением государственных и муниципальных услуг в электронной форме и выяснять пожелания заявителей по их улучшению. Целесообразно результаты проведенных опросов размещать на официальных сайтах региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления.

Целесообразно на официальных сайтах ведомств обеспечивать взаимодействие с пользователями при помощи различных интерактивных модулей (сервисов электронного правительства): 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 и т.п.

Для эффективного коммуницирования с пользователями социальных сетей рекомендуется региональным органам исполнительной власти и органам местного самоуправления, которые имеют официальные аккаунты, организовывать взаимодействие с пользователями социальных сетей по проблемам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме: размещать соответствующие новости, проводить опросы и т.д. с учетом положений Руководства по коммуникации в социальных сетях из Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>).

Целесообразно для привлечения более широкой аудитории пользователей на страницах региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления в социальных сетях размещать видео-ролики, посвященные получению государственных и муниципальных услуг в электронной форме из Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>), а также из раздела Электронные услуги портала Региональной системы межведомственного электронного взаимодействия Белгородской области (<http://smev.belregion.ru>).

В целях расширения возможностей информирования граждан о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме целесообразно рекомендовать всем подведомственным организациям обеспечить размещение на главных страницах официальных сайтов баннера-ссылки на ЕПГУ в одном из форматов, представленных в Репозитории Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>).

1.2. Рекомендации по информированию граждан в помещениях государственных органов Российской Федерации и органов местного самоуправления о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

1.2.1. Общественные приемные

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

В большинстве субъектов Российской Федерации для повышения эффективности работы с обращениями граждан и осуществления взаимодействия жителей региона с государственными органами и органами местного самоуправления на территории субъекта Российской Федерации образованы общественные приемные.

Рекомендуется разработать и (или) дополнить соответствующие порядки (регламенты) работы общественных приемных на территории субъекта Российской Федерации нормами, направленными на обеспечение информирования и консультирования в них граждан о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Целесообразно в помещении общественной приемной на информационных стендах размещать плакаты и постеры, содержащие краткую информацию:

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

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

Актуальные версии материалов для информационных стендов распечатываются ведомством, ответственным за обеспечение работы общественной приемной, из Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>) и обновляются по мере их изменения.

Материалы для информационных стендов могут оформляться в кобрендинге, то есть совместно с брендом ЕПГУ на основе Руководства по использованию фирменного стиля из Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>).

Рекомендуется в помещении общественной приемной размещать демосистемы с изменяемыми демопанелями, информирующими граждан о:

- государственных и муниципальных услугах, доступных для получения в электронной форме;
- этапах и каналах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
- регистрации и повышении уровня учётной записи на ЕПГУ и РПГУ;
- подтверждении личности при регистрации на ЕПГУ и РПГУ;
- осуществлении платежей на ЕПГУ и РПГУ;
- иные информационные материалы, направленные на информирование граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Актуальные версии информационных материалов для демопанелей распечатываются ведомством, ответственным за обеспечение работы общественной приемной, из Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>) и обновляются по мере их изменения.

Материалы для демопанелей могут оформляться в кобрендинге, то есть совместно с брендом ЕПГУ на основе Руководства по использованию фирменного стиля из Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>).

В случае если в помещении общественной приемной размещаются информационные панели, инфоматы и (или) другие технические средства аналогичного назначения, рекомендуется загружать видео-ролики из Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>), а также видеоматериалы о РПГУ из раздела Электронные услуги портала Региональной системы межведомственного электронного взаимодействия Белгородской области

(<http://smev.belregion.ru>).

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

В соответствии с Федеральным законом №210-ФЗ в стандарте предоставления государственной или муниципальной услуги должны быть установлены требования к помещениям, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной или муниципальной услуги.

Рекомендуется в помещениях (местах) ожидания заявителей государственных и муниципальных услуг размещать информационные стенды и демосистемы в соответствии с требованиями, указанными в разделе 1.2.1. настоящего Порядка.

В случае если в помещениях (местах) ожидания заявителей государственных и муниципальных услуг размещаются информационные панели, инфоматы и (или) другие технические средства аналогичного назначения, рекомендуется загружать видео-ролики из Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>), а также из раздела Электронные услуги портала Региональной системы межведомственного электронного взаимодействия Белгородской области (<http://smev.belregion.ru>).

Специальные места для приема населения рекомендуется оборудовать техническими средствами, в том числе компьютерами и (или) планшетными устройствами с доступом в Интернет и (или) бесплатным подключением wi-fi для обеспечения права неограниченного круга лиц на доступ к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на территории Белгородской области, а также для регистрации на ЕПГУ и РПГУ.

Рекомендуется оформить рабочее место для доступа в сеть Интернет либо только с использованием макетов, размещенных в Репозитории Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>), либо в кобрендинге с региональным или муниципальным порталом государственных услуг, то есть совместно с брендом ЕПГУ на основе Руководства по использованию фирменного стиля из Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>).

Оборудованные места должны быть снабжены инструкцией для регистрации на ЕПГУ и РПГУ.

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

Актуальные версии файлов устанавливаются ведомством из Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>) и обновляются по мере их изменения.

В случае если орган исполнительной власти или орган местного самоуправления на территории субъекта Российской Федерации не имеет возможности оборудовать общественную приемную и не предоставляет государственные или муниципальные услуги заявителям, информационные стенды и демосистемы в соответствии с требованиями, указанными в разделе 2.1.1 настоящего Порядка, могут размещаться в вестибюлях или иных помещениях для приема посетителей.

Органы государственной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие государственное управление в сфере здравоохранения, образования, культуры, занятости населения, социального обслуживания населения, физической культуры и спорта, организуют размещение информационных материалов о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме на стендах и демопанелях в помещениях подведомственных организаций в соответствии с требованиями, указанными в разделе 2.1.1 настоящего Порядка.

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

Актуальные версии информационных материалов предоставляются соответствующим ведомством из Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>).

Рекомендуется при создании собственной информационной продукции об органе исполнительной власти или органе местного самоуправления на территории Белгородской области, а также о предоставляемых государственных и муниципальных услугах, для распространения в местах приема заявителей, включать материалы с учетом Руководства по брендированию материалов из Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>).

1.2.3. Центры общественного доступа (пункты подключения к сети Интернет)

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.

Рекомендуется во всех создаваемых центрах общественного доступа обеспечить размещение информационных стендов и демосистем в соответствии с требованиями, указанными в разделе 2.1.1 настоящего Порядка.

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

На общедоступном компьютере в центре общественного доступа должно быть установлено программное обеспечение, необходимое для просмотра видеороликов и обучающих материалов, размещенных на ЕПГУ.

Актуальные версии файлов устанавливаются уполномоченными лицами, обеспечивающими работу центров общественного доступа, из Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>) и обновляются по мере их изменения.

В случае если орган исполнительной власти или орган местного самоуправления на территории субъекта Российской Федерации не имеет общественной приемной и не предоставляет государственные или муниципальные услуги, компьютеры с доступом в Интернет и (или) бесплатным подключением wi-fi для обеспечения возможности регистрации на ЕПГУ и РПГУ могут размещаться в вестибюлях или иных помещениях для приема посетителей.

1.2.4. Справочные телефоны

Консультирование и информирование заявителей о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, целесообразно

проводить по номеру телефона, специально выделенному для консультирования заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг и о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги.

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/или РПГУ, о порядке регистрации на ЕПГУ и подтверждении личности и о новых (актуальных) государственных и муниципальных услугах в электронной форме.

Актуальные версии текстовых скриптов для колл-центров и служб автоматического информирования по телефону устанавливаются ведомством из Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>) и обновляются по мере их изменения.

В случае если орган исполнительной власти или орган местного самоуправления на территории субъекта Российской Федерации не имеет возможности выделить отдельный номер телефона для консультирования заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, целесообразно функции по консультированию и информированию заявителей о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме возложить на должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращений граждан.

В этом случае необходимо, чтобы номер телефона был специально обозначен и для получения информации о государственных и муниципальных услугах.

Соответствующая информация о контактных телефонах и времени работы справочной размещается на официальном сайте органа исполнительной власти Белгородской области или органа местного самоуправления.

Консультирование и информирование граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме может быть также организовано через региональные центры телефонного обслуживания (call-центры), с использованием каналов телефонной связи и Интернета.

1.3. 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

1.3.1. Компетенции государственных и муниципальных служащих, уполномоченных для работы с гражданами и организациями

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, и нормативно-методические материалы по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной

форме, в том числе в сфере полномочий ведомства;

- обладать навыками работы на ЕПГУ и РПГУ;
- 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 ведомства, доступных на текущий момент для получения в электронной форме.

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

- давать консультации о регистрации и повышении уровня учётной записи на ЕПГУ, о подтверждении личности при регистрации на ЕПГУ;
- давать консультации о получении государственных и муниципальных услуг в электронной форме, которые предоставляет данное ведомство;
- в установленных случаях осуществлять регистрацию пользователей на РПГУ.

Целесообразно проводить оценку уровня знаний, умений и навыков, указанных в разделе 1.3.1 настоящего Порядка.

Целесообразно рекомендовать указанным в настоящем разделе категориям сотрудников зарегистрироваться на ЕПГУ.

Для повышения эффективности коммуникационных взаимодействий сотрудников государственных органов и органов местного самоуправления 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 Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>).

1.3.2. Компетенции отделов по связям с общественностью и СМИ (пресс-служб)

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

Актуальные новости подготавливаются региональными органами исполнительной власти и органами местного самоуправления для размещения на своих официальных сайтах в сети Интернет с учетом положений Руководства по созданию новостных материалов, размещенного в Репозитории Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>).

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

региональными органами 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.

Рекомендуется к Всероссийскому единому дню приема граждан 12 декабря проведение с участием должностных лиц региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления ежегодных пресс-конференций, интервью, новостных сюжетов в телепрограммах (телепередачах) и радиопрограммах (радиопередачах), направленных на популяризацию среди граждан механизма получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Для усиления внимания СМИ к предоставлению услуг в электронной форме рекомендуется пресс-релизы, краткие тезисы выступлений должностных лиц во время мероприятий, проводимых в региональных органах исполнительной власти и органах местного самоуправления и посвященных вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, направлять в СМИ, в том числе электронные в сети Интернет.

При подготовке материалов целесообразно воспользоваться Руководством по организации интервью и предоставлению комментариев СМИ из Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>).

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

1.4.1. Образовательные программы для основных общеобразовательных программ

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.

Рекомендации для образовательных программ общеобразовательных

организаций составляются в зависимости от уровня общего образования: начальное, основное и среднее.

Для учащихся 8-9 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 ЕПГУ и РПГУ;
- умение найти информацию о предоставлении государственной или муниципальной услуги на ЕПГУ и РПГУ, осуществлять платежи через портал государственных и муниципальных услуг и т.д.

Рекомендуется особое внимание обратить на составление и реализацию образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Целесообразно при разработке таких программ использовать информационные материалы из Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>).

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.

Для повышения уровня информированности населения о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме рекомендуется в образовательных организациях размещать на информационных стендах рекламно-информационные материалы.

Рекомендуется органам управления в сфере образования на территории области проводить для работников дошкольных, общеобразовательных и профессиональных

образовательных организаций, а также для работников организаций дополнительного образования тематические семинары с приглашением квалифицированных специалистов из уполномоченных органов власти по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

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

Органам управления в сфере образования на территории области рекомендуется организовывать обмен положительным опытом по популяризации государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

1.4..2. Просветительские программы для лиц среднего и старшего возраста

Рекомендуется в целевые государственные программы, планы мероприятий (проектов) по формированию и развитию информационного общества в Белгородской области 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.

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.

Информацию о проведении курсов по обучению людей среднего и старшего возраста пользованию средствами ИКТ и интернет-коммуникациями, в том числе для получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме целесообразно размещать на сайтах специализированных государственных региональных учреждений и ведомств.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ

ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ПО ИНФОРМИРОВАНИЮ ГРАЖДАН О ПРЕИМУЩЕСТВАХ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

2.1. Рекомендации по информированию граждан в помещениях многофункциональных центров о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

В соответствии с Правилами организации МФЦ в помещении многофункционального центра создается специальный сектор информирования и ожидания, который должен быть оборудован информационными стендами и иными источниками информирования.

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

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

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

Рекомендуется в секторе информирования и ожидания размещать демосистемы с изменяемыми демопанелями, информирующими граждан о:

- государственных и муниципальных услугах, доступных для получения в электронной форме;
- этапах и каналах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
- регистрации и повышении уровня учётной записи на ЕПГУ и РПГУ;
- подтверждении личности при регистрации на ЕПГУ и РПГУ;
- осуществлении платежей на ЕПГУ и РПГУ
- иные информационные материалы, направленные на информирование граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Актуальные версии материалов для информационных стендов и демопанелей распечатываются сотрудниками многофункциональных центров из Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>) и обновляются по мере их изменения.

В случае если в помещении многофункционального центра размещаются информационные панели, инфоматы и (или) другие технические средства аналогичного назначения, рекомендуется загружать видео-ролики из Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>), а также из раздела Электронные услуги портала Региональной системы межведомственного электронного взаимодействия Белгородской области (<http://smev.belregion.ru>).

Целесообразно специально оборудованное в МФЦ окно (окна), предназначенное для информирования и консультирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, снабжать актуальными информационными материалами Репозитория Минкомсвязи России

(<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>).

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 рекомендуется 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 Репозитории Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>).

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

Рабочее место (места) для доступа в сеть Интернет должно быть снабжены инструкцией для регистрации на ЕПГУ и РПГУ.

Актуальные версии файлов устанавливаются сотрудниками многофункциональных центров из Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>) и обновляются по мере их изменения.

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

Актуальные версии текстовых скриптов для колл-центров и служб автоматического информирования устанавливаются сотрудниками многофункциональных центров из Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>) и обновляются в течение 5 рабочих дней по мере их изменения.

Консультирование и информирование заявителей о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, целесообразно проводить по номеру телефона, специально выделенному для консультирования заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, или по телефону центра телефонного обслуживания.

Рекомендуется в оформлении окон приема-выдачи документов сектора приема заявителей использовать макеты из Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>).

Целесообразно окна сектора приема заявителей снабжать информацией по перечню услуг в электронной форме из Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>).

Рекомендуется при создании информационной продукции о многофункциональных центрах, а также о предоставляемых государственных и муниципальных услугах для распространения в местах приема заявителей, включать

общие рекомендации по ЕПГУ из Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>).

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

В случае если многофункциональный центр имеет официальный сайт в сети Интернет, рекомендуется один из подразделов посвятить вопросам предоставления государственных или муниципальных услуг в электронной форме, в том числе следующим вопросам:

- о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме и отличии от получения традиционным способом;
- перечни государственных и муниципальных услуг, доступных для получения в электронной форме;
- схемы по регистрации и подтверждению личности при регистрации на ЕПГУ и РПГУ;
- иные информационные материалы, направленные на информирование граждан о получении государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Целесообразно в данном подразделе официального сайта размещать каталог (перечень) государственных и муниципальных услуг, которые предоставляются в электронной форме, со ссылками на ЕПГУ и РПГУ.

В данном разделе и (или) на главной странице официального сайта рекомендуется разместить баннер-ссылку на ЕПГУ в одном из форматов, размещенных в Репозитории Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>).

Актуальные версии информационных материалов для специального раздела официальных сайтов МФЦ размещаются уполномоченными сотрудниками многофункциональных центров из Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>) и обновляются по мере их изменения.

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 Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>).

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

Сотрудники многофункциональных центров, которые уполномочены осуществлять прием и выдачу документов заявителей на предоставление государственных и муниципальных услуг, должны обладать следующими компетенциями в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме:

- обладать навыками работы на ЕПГУ и РПГУ;
- 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.

Сотрудники многофункциональных центров, на которых возложены полномочия по информированию и консультированию заявителей, помимо компетенций, перечисленных выше, 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 и РПГУ.

Рекомендуется 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 Белгородской области, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг, утвержденными приказом Минэкономразвития России от 22 января 2014 г. № 21, организовать прохождение сотрудниками МФЦ идентификации и аутентификации в единой системе идентификации и аутентификации.

Рекомендуется указанные компетенции 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 РПГУ 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.

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 Репозитории Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>).

Для повышения эффективности коммуникационных взаимодействий сотрудников МФЦ 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 Репозитория Минкомсвязи России (<http://guides.gosuslugi.ru/repozitoriy/>).

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.

3. МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА УРОВНЯ

ИНФОРМИРОВАННОСТИ ГРАЖДАН

Рекомендуется ежеквартально формировать отчет о проведенных мероприятиях в органах исполнительной власти, органах местного самоуправления, многофункциональных центрах на территории Белгородской области по повышению уровня информированности граждан о мерах, направленных на переход к предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме и представлять указанную информацию в департамент цифрового развития Белгородской области по запросу.