

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8
к протоколу заседания подкомиссии
по использованию информационных технологий
при предоставлении государственных и муниципальных услуг
Правительственной комиссии
по использованию информационных технологий
для улучшения качества жизни и условий ведения
предпринимательской деятельности
от 26 августа 2016 г. № ____

ОДОБРЕНО
подкомиссией по использованию информационных технологий
при предоставлении государственных и муниципальных услуг
Правительственной комиссии
по использованию информационных технологий
для улучшения качества жизни и условий ведения
предпринимательской деятельности
(протокол от 26 августа 2016 г. № ____)

**Новая редакция раздела 4.1 Методических рекомендаций органам
государственной власти субъектов Российской Федерации и органам
местного самоуправления по информированию граждан о преимуществах
получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме**

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, государственные гражданские и муниципальные служащие, которые уполномочены осуществлять прием и выдачу документов заявителей на предоставление государственных и муниципальных услуг, сотрудники организаций здравоохранения, образования, культуры, занятости населения, социального обслуживания населения, физической культуры и спорта,

предоставляющих государственные и муниципальные услуги, при очном обращении граждан осуществляют информирование о преимуществах получения государственных услуг в электронном виде согласно **Приложению 3.**

4.1.2. 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, а также иные нормативно-методические материалы в сфере полномочий ведомства по вопросам 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 ведомства, доступных на текущий момент для получения в электронной форме.

4.1.3. Государственные гражданские и муниципальные служащие, которые уполномочены осуществлять прием и выдачу документов заявителей на предоставление государственных и муниципальных услуг, помимо компетенций, перечисленных в п. 4.1.2. настоящих Методических рекомендаций, 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.

4.1.4. Рекомендуется компетенции, указанные в пунктах 4.1.2 и 4.1.3 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.

4.1.5. Целесообразно оценку уровня знаний, умений и навыков, указанных в пунктах 4.1.2 и 4.1.3 настоящих Методических рекомендаций, осуществлять при проведении квалификационных экзаменов государственных гражданских служащих и аттестации муниципальных служащих.

4.1.6. 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. 4.1.2 настоящих Методических рекомендаций.

4.1.7. Государственным и муниципальным служащим, на которых возложены полномочия по обеспечению деятельности общественной приемной, по личному приему граждан, приему и выдаче документов заявителей на предоставление государственных и муниципальных услуг, а также сотрудникам организаций, указанных в п. 4.1.6 настоящих Методических рекомендаций, рекомендуется периодически знакомиться с информационными материалами,

размещенными на ЕПГУ, а также в разделе 3 Репозитория Минкомсвязи России.

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

4.1.8. 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 раздела 4 Репозитория Минкомсвязи России.

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

Алгоритмы информирования, используемые сотрудниками органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме при очном обращении заявителя

1. Алгоритм действий сотрудника при обращении граждан за консультацией или получением государственной услуги:

1.1. Принять заявителя и полноценно проконсультировать по его вопросу, если гражданину на вид до 55 лет – перейти к п.1.2

1.2. Уточнить у заявителя зарегистрирован ли он на портале Госуслуг:

1.2.1. **ДА, учетная запись подтверждена** – напомнить о возможности получения государственных услуг в электронном виде используя сценарий диалога:

Напоминаю, что на портале Вы можете оплатить штрафы ГИБДД со скидкой до 50%, зарегистрировать автомобиль или получить водительские права. А также быть в курсе ваших пенсионных накоплений и возможных налоговых или судебных задолженностей. Проверять их лучше регулярно, особенно если вы планируете путешествие за границу или по России. Кстати, загранпаспорт также можно оформить на портале [+ключевые госуслуги региона].

1.2.1.1. **ДА, учетная запись НЕ подтверждена** – предложить подтвердить учетную запись, используя сценарий:

Мужчинам: *Давайте прямо сейчас подтвердим Вашу учетную запись, и Вы сможете использовать все возможности порталов для получения госуслуг. Это не займет много времени, а в будущем вы сможете сэкономить время при получении госуслуг.*

С помощью портала Вы сможете оплатить штрафы ГИБДД со скидкой до 50%, зарегистрировать автомобиль или получить водительские права. А также быть в курсе ваших пенсионных

накоплений и возможных налоговых или судебных задолженностей. Проверять их лучше регулярно, особенно если вы планируете путешествие за границу или по России. Кстати, загранпаспорт также можно оформить на портале [+ключевые госуслуги региона].

Женщинам: Давайте прямо сейчас подтвердим Вашу учетную запись на портале госуслуг gosuslugi.ru. Это не займет много времени, но в будущем Вы сможете сэкономить время при получении госуслуг. С помощью портала вы сможете подать заявление в загс, выбрать удобную для регистрации дату, зарегистрировать рождение ребенка, оформить материнский капитал, а также записать ребенка в детский сад. Оформить на себя и ребенка загранпаспорт, быть в курсе налоговых, судебных задолженностей и штрафов ГИБДД, если они появятся [+ключевые госуслуги региона].

А) Гражданин **СОГЛАСИЛСЯ** подтвердить УЗ– подтверждаем учетную запись согласно действующим процедурам. В конце подтверждения поздравить:

Поздравляю, теперь Вам доступны все возможности Портала Госуслуг! Получайте Госуслуги не выходя из дома! Пользуйтесь сами, советуйте родственникам и друзьям, они смогут сэкономить очень много времени, ведь получать госуслуги на портале действительно удобно.

Б) Гражданин **ОТКАЗАЛСЯ** подтвердить УЗ – рекомендуем гражданину обязательно подтвердить учетную запись используя сценарий:

Часть госуслуг Вы сможете получить уже сегодня, с текущим уровнем учетной записи. Однако для получения доступа ко всем возможностям портала Вам необходимо будет подтвердить учетную запись в одном из центров регистрации, это не сложно адреса специальных центров вы найдете в разделе помощи и поддержки на портале госуслуг.

1.2.2. **НЕТ, не зарегистрирован** (в должностные обязанности сотрудника входит регистрация в ЕСИА) – предложить гражданину зарегистрироваться на ЕПГУ используя сценарий диалога:

Мужчинам: Давайте прямо сейчас создадим Вам учетную запись на портале госуслуг gosuslugi.ru. Это не займет много времени, но в

будущем Вы сможете сэкономить время при получении госуслуг. С помощью портала Вы сможете оплатить штрафы ГИБДД со скидкой до 50%, зарегистрировать автомобиль или получить водительские права. А также быть в курсе ваших пенсионных накоплений и возможных налоговых или судебных задолженностей. Проверять их лучше регулярно, особенно если вы планируете путешествие за границу или по России. Кстати, загранпаспорт также можно оформить на портале [+ключевые госуслуги региона].

Женщинам: *Давайте прямо сейчас создадим Вашу учетную запись на портале госуслуг gosuslugi.ru. Это не займет много времени, но в будущем Вы сможете сэкономить время при получении госуслуг. С помощью портала вы сможете подать заявление в загс, выбрать удобную для регистрации дату, зарегистрировать рождение ребенка, оформить материнский капитал, а также записать ребенка в детский сад. Оформить на себя и ребенка загранпаспорт, быть в курсе налоговых, судебных задолженностей и штрафов ГИБДД, если они появятся [+ключевые госуслуги региона].*

А) Гражданин **СОГЛАСИЛСЯ** зарегистрироваться – регистрируем в ЕСИА согласно действующим процедурам. В конце добавить:

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

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

Б) Гражданин **ОТКАЗАЛСЯ** зарегистрироваться – порекомендовать гражданину зарегистрироваться на ЕПГУ самостоятельно, используя сценарий диалога п.1.2.3.

1.2.3. **НЕТ, не зарегистрирован** (в должностные обязанности сотрудника *НЕ* входит регистрация в ЕСИА) – порекомендовать гражданину зарегистрироваться на ЕПГУ самостоятельно, используя сценарий диалога:

Рекомендую Вам зарегистрироваться на портале госуслуг gosuslugi.ru, часть госуслуг Вы сможете получить сразу после регистрации. Однако для получения доступа ко всем возможностям портала Вам необходимо будет подтвердить учетную запись в одном из центров регистрации, это не сложно адреса специальных центров вы найдете в разделе помощи и поддержки на портале госуслуг.