

**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. 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.

Методические рекомендации предназначены для использования органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в пределах полномочий, определенных федеральным законодательством.

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), совершаемых 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 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.

2.2. 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 в информационно-коммуникационной сети Интернет с доменным именем gosuslugi.ru и beta.gosuslugi.ru (далее – ЕПГУ);
- схемы по регистрации на региональном портале государственных и муниципальных услуг (далее – РПГУ);

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

2.3. Рекомендуется в данном разделе и (или) на главной странице официального сайта разместить баннер-ссылку на ЕПГУ в одном из форматов, размещенных в разделе 1.1. Репозитория Минкомсвязи России в соответствии со структурой каталогов Репозитория Минкомсвязи России в Приложении № 1 к настоящему Методическим рекомендациям (далее – Репозиторий Минкомсвязи России).

Актуальные версии информационных материалов для специального раздела официального сайта размещаются региональным органом исполнительной власти и органом местного самоуправления из раздела 1.2 Репозитория Минкомсвязи России и обновляются по мере их изменения.

2.4. Описание электронных государственных и муниципальных услуг и сервисов для размещения на официальных сайтах ведомств рекомендуется составлять с учетом положений Руководства по созданию описаний услуг в электронной форме, размещенного в разделе 4 Репозитория Минкомсвязи России, а также использовать соответствующие услугам визуальные образы из раздела 1.4 Репозитория Минкомсвязи России.

2.5. С целью формирования у потребителей единого визуального восприятия электронных государственных и муниципальных услуг и сервисов рекомендуется при наличии логотипов и пиктограмм региональных и муниципальных услуг в электронной форме размещать их на официальных сайтах ведомств и на РПГУ в кобрендинге, т. е. совместно с брендом ЕПГУ на основе Руководства по использованию фирменного стиля из раздела 4 Репозитория Минкомсвязи России.

2.6. В случае если в субъекте Российской Федерации создан региональный портал государственных и муниципальных услуг, рекомендуется на нем разместить баннер-ссылку на ЕПГУ в одном из форматов, размещенных в разделе 1.1 Репозитория Минкомсвязи России.

Целесообразно на РПГУ размещать виджеты услуг, предоставляемых на ЕПГУ, из раздела 1.3 Репозитория Минкомсвязи России.

2.7. В случае если региональный орган исполнительной власти или орган местного самоуправления создает электронные информационные сервисы и (или) сервисы электронной записи на прием, рекомендуется на этой же странице официальных сайтов размещать баннер-ссылку на ЕПГУ в одном из форматов, размещенных в разделе 1.1. Репозитория Минкомсвязи России.

2.8. Рекомендуется ссылки с официальных сайтов ведомств на электронные государственные и муниципальные услуги и сервисы, размещенные на РПГУ, оформлять в кобрендинге, т. е. совместно с брендом ЕПГУ на основе Руководства по использованию фирменного стиля из раздела 4 Репозитория Минкомсвязи России.

2.9. 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 разделе 1.1. Репозитория Минкомсвязи России.

2.10. 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 из раздела 3.1 Репозитория Минкомсвязи России.

Целесообразно новостные материалы дополнять логотипом электронных государственных и муниципальных услуг из раздела 1.4 Репозитория Минкомсвязи России и (или) помечать специализированным тегом «электронные госуслуги».

2.11. Рекомендуется при подготовке материалов для официальных сайтов ведомств и СМИ использовать Руководство по созданию статей из раздела 4 Репозитория Минкомсвязи России.

2.12. 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 Репозитория Минкомсвязи России.

2.13. При упоминании в текстовых и графических материалах, посвященных информационным системам региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления рекомендуется также разработать собственную систему упрощенных наименований на основе Руководства по использованию упрощенных наименований информационных систем Минкомсвязи России из раздела 4 Репозитория Минкомсвязи России.

2.14. 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 региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления.

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

2.16. В соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ для организации доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного

самоуправления должны быть приняты соответствующие регламенты и (или) иные нормативные правовые акты.

Данный документ должен устанавливать порядок подготовки, предоставления и размещения информации 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 и муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме, ведомство использует материалы из Репозитория Минкомсвязи России и актуализирует их по мере необходимости.

2.17. 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 раздела 4 Репозитория Минкомсвязи России.

Актуальные версии материалов размещаются ведомством из раздела 3.2 Репозитория Минкомсвязи России и обновляются по мере их изменения.

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 раздела 1.5 Репозитория Минкомсвязи России.

2.18. В целях расширения возможностей информирования граждан о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме целесообразно рекомендовать всем подведомственным организациям обеспечить