



РАСПОРЯЖЕНИЕ
ЗАМЕСТИТЕЛЯ ГУБЕРНАТОРА КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ
от «13» июня 2017 года № 6/9-р

г. Кострома

**О Методических рекомендациях по организации предоставления
государственных и муниципальных услуг
в электронной форме в Костромской области**

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», распоряжения администрации Костромской области от 14 марта 2017 года № 29-ра «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в Костромской области в 2017 – 2018 годах»

1. Ввести в действие прилагаемые Методические рекомендации по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в Костромской области (далее – Методические рекомендации).

2. Исполнительным органам государственной власти Костромской области при организации предоставления государственных услуг в электронной форме руководствоваться настоящими Методическими рекомендациями.

3. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Костромской области при организации предоставления муниципальных услуг в электронной форме руководствоваться настоящими Методическими рекомендациями.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на начальника управления информатизации и связи администрации Костромской области Д.Н. Диденко.

5. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

Заместитель губернатора области

П. Алексеев

Приложение

к распоряжению заместителя
губернатора Костромской области
от «13» июня 2017 года № 6/9-р

Методические рекомендации
по организации предоставления государственных и муниципальных
услуг в электронной форме в Костромской области

1. Термины и определения

Термин/сокращение	Определение/расшифровка
Ведомства; органы и организации; ИОГВ	исполнительные органы государственной власти Костромской области, подведомственные организации, участвующие в предоставлении государственных услуг
ОМСУ, муниципальные организации	органы местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, подведомственные организации, участвующие в предоставлении муниципальных услуг
Государственная услуга	деятельность по реализации функций соответственно исполнительного органа государственной власти Костромской области, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги
Муниципальная услуга	деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в

	Российской Федерации» и уставами муниципальных образований
ЕПГУ	Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) с доменным именем в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» «gosuslugi.ru»
ЕПКО	Региональная государственная информационная система «Единый портал Костромской области (региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций)) с доменным именем в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» «44gosuslugi.ru»
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме
Заявитель	физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в организации, с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме
ИАС МКГУ	автоматизированная информационная система «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг»
Маловостребованная услуга	услуга, предоставляемая реже 20 раз в год
Материальный объект	предмет материального мира, являющийся объектом гражданских прав (в том числе права собственности)
НПА	нормативные правовые акты
Паспорт услуги в электронной форме; паспорт услуги	подготавливаемый органом (организацией), предоставляющим услугу, документ, содержащий сведения о реализации состава действий в электронной форме при предоставлении государственной или муниципальной услуги, включаемых в административный регламент

	предоставления государственной или муниципальной услуги
СМЭВ	Единая система межведомственного электронного взаимодействия
ТКМВ	технологическая карта межведомственного взаимодействия
ТЗ	техническое задание
ФГИС ДО	Федеральная государственная информационная система, обеспечивающая процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (Постановление Правительства РФ от 20.11.2012 № 1198)

Раздел I. Организация перевода и предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в Костромской области

2. Общие положения

Настоящий раздел методических рекомендаций разработан в соответствии с Требованиями к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 года № 236 (далее – Требования), Концепцией развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 года № 2516-р (далее — Концепция), Методическими рекомендациями по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в соответствии с Требованиями к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг и Концепцией развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, одобренными 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 27 декабря 2016 года, во исполнение распоряжения администрации Костромской области от 14 марта 2017 года № 29-ра «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в Костромской области в 2017 – 2018 годах» (далее – распоряжение № 29-ра) для обеспечения методической поддержки исполнительных органов государственной власти Костромской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, государственных и муниципальных учреждений и других организаций, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ) (далее — органы и организации), и устанавливает порядок деятельности по приведению порядка предоставления государственных услуг в электронной форме в соответствие с Требованиями и Концепцией.

В соответствии с пунктом 3 постановления Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 года № 236 «О Требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг» органам государственной власти субъектов Российской Федерации рекомендуется обеспечить предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг в соответствии с Требованиями не позднее 31 декабря 2018 года, а также утвердить не позднее 1 января 2017 года сводные планы по приведению в соответствие с требованиями нормативных правовых актов,

устанавливающих порядок предоставления в электронной форме государственных и муниципальных услуг.

План по приведению в соответствие с Требованиями к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 года № 236, нормативных правовых актов, устанавливающих порядок предоставления в электронной форме государственных и муниципальных услуг, утвержден распоряжением заместителя губернатора Костромской области от 23 декабря 2016 года № 6/9-р.

План перехода на предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг в Костромской области утверждён распоряжением администрации Костромской области от 14 марта 2017 года № 29-ра. Также данным распоряжением утвержден Перечень государственных и муниципальных услуг, подлежащих первоочередному переводу в электронную форму.

3. Приведение административных регламентов предоставления государственных услуг в электронной форме в соответствие с законодательством

Деятельность органов и организаций по приведению административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в соответствие с законодательством должна быть организована следующим образом.

3.1. Анализ административных регламентов предоставления государственных услуг

Орган или организация, предоставляющие государственные или муниципальные услуги, анализируют действующие административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг на соответствие Требованиям. Анализу подлежат все положения административного регламента, регулирующие выполнение органом или организацией административных процедур, на предмет:

соответствие состава действий при предоставлении государственной или муниципальной услуги пункту 2 Требований;

возможности выполнения существующих действий при предоставлении государственной или муниципальной услуги в электронной форме;

соответствия административных процедур, выполнение которых возможно в электронной форме, Требованиям.

3.2. Одобрение в форме паспорта государственной услуги состава действий, которые включаются в административный регламент

Одобрение состава действий производится в соответствии с пунктом 5 Требований на комиссии по проведению административной реформы в Костромской области и утверждается заместителем губернатора

Костромской области, координирующим работу по вопросам проведения административной реформы в Костромской области.

3.3. Подготовка и внесение изменений в административные регламенты предоставления государственных услуг

При выявлении несоответствия административных регламентов Требованиям, иным положениям действующего законодательства необходимо внести соответствующие изменения в такие административные регламенты, в соответствии с постановлением администрации Костромской области от 11.05.2012 № 175-а «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Костромской области».

Разработка проекта административного регламента осуществляется с учетом состава действий в электронной форме, одобренного в установленном порядке для данной услуги. Утверждение изменений осуществляется приказом органа, предоставляющего государственную услугу. В случае осуществления переданных полномочий при предоставлении государственной услуги изменения в административный регламент утверждаются постановлением губернатора Костромской области.

3.4. Подготовка примерных административных регламентов предоставления муниципальных услуг

В целях организации перевода в электронную форму муниципальных услуг управление информатизации и связи администрации Костромской области (далее – управление информатизации и связи) разрабатывает примерные административные регламенты предоставления муниципальных услуг. Проекты примерных административных регламентов согласовываются с органами местного самоуправления муниципальных образований Костромской области и с прокуратурой Костромской области.

Примерные административные регламенты предоставления муниципальных услуг утверждаются комиссией по проведению административной реформы в Костромской области.

3.5. Анализ административных регламентов предоставления муниципальных услуг

Анализ административных процедур предоставления муниципальных услуг с целью определения состава действий, выполняемых в электронной форме, проводится управлением информатизации и связи по согласованию с органами местного самоуправления муниципальных образований Костромской области. Органы местного самоуправления могут направлять соответствующие предложение в управление.

Аналізу подлежат все положения административного регламента, регулирующие выполнение органом или организацией административных процедур, на предмет:

соответствия состава действий при предоставлении государственной или муниципальной услуги пункту 2 Требований;

возможности выполнения существующих действий при предоставлении государственной или муниципальной услуги в электронной форме; соответствия административных процедур, выполнение которых возможно в электронной форме, Требованиям.

3.6. Одобрение в форме паспорта муниципальной услуги типового состава действий, которые включаются в административный регламент

Одобрение типового состава действий производится в соответствии с пунктом 5 Требований на комиссии по проведению административной реформы в Костромской области и утверждается заместителем губернатора Костромской области, координирующим работу по вопросам проведения административной реформы в Костромской области.

3.7. Подготовка и внесение изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг

При выявлении несоответствия административных регламентов Требованиям, иным положениям действующего законодательства управление информатизации и связи подготавливает проект о внесении изменений в примерные формы административных регламентов предоставления муниципальных услуг и доводит до сведения органов местного самоуправления, предоставляющих соответствующие муниципальные услуги.

Разработка проекта изменений в примерный административный регламент осуществляется с учетом состава действий в электронной форме, одобренного в установленном порядке для данной услуги.

Органам местного самоуправления необходимо внести соответствующие изменения в административные регламенты предоставления муниципальных услуг в соответствии с порядками разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и предоставления муниципальных услуг, утвержденными соответствующими муниципальными правовыми актами.

Утверждение изменений осуществляется соответствующим муниципальным правовым актом.

4. Регламент деятельности по подготовке к переводу услуги в электронную форму

Деятельность по подготовке к переводу услуги в электронную форму включает в себя следующие мероприятия:

4.1. Подготовка, согласование и одобрение Паспорта услуги в электронной форме (при необходимости).

4.1.1. Подготовка Паспорта услуги в электронной форме (с учетом подпунктов 5.2 и 5.3 настоящих Методических рекомендаций).

4.1.2. Экспертиза Паспорта услуги в электронной форме (в соответствии с подразделом 7 настоящих Методических рекомендаций).

4.1.3. Доработка и согласование Паспорта услуги в электронной форме.

4.1.4. Одобрение Паспорта услуги в электронной форме либо снятие не устранённых в ходе реализации разногласий.

4.2. Подготовка и согласование ТЗ на интерактивные формы запроса (заявления) на получение услуги.

4.2.1. Разработка (доработка) электронного сервиса. Формирование тестовой площадки.

4.2.2. Разработка и направление в управление информатизации и связи Паспорта электронного сервиса (тестового и продуктивного).

4.2.3. Экспертиза Паспорта электронного сервиса и регистрация сервиса.

4.2.4. Устранение замечаний к Паспорту электронного сервиса.

4.2.5. Разработка ТЗ на интерактивную форму запроса (заявления) на получение услуги.

4.2.6. Экспертиза ТЗ на интерактивную форму запроса (заявления) на получение услуги.

4.2.7. Устранений замечаний к ТЗ на интерактивную форму запроса (заявления) на получение услуги.

4.3. Разработка и тестирование интерактивной формы запроса (заявления) на получение услуги.

4.3.1. Разработка интерактивной формы в соответствии с согласованным ТЗ.

4.3.2. Интеграционное тестирование.

4.3.3. Устранение проблем, выявленных в ходе тестирования.

4.3.4. Согласование размещения формы на ЕПКО.

4.3.5. Размещение услуги в продуктивной среде ЕПКО.

В отношении государственных услуг данные действия осуществляются исполнительными органами государственной власти Костромской области.

В отношении муниципальных услуг – управлением информатизации и связи по примерным административным регламентам предоставления муниципальных услуг.

Направление состава действий в электронной форме для одобрения решением комиссии по проведению административной реформы в Костромской области может осуществляться как в форме паспорта услуги в электронной форме в соответствии с приложением № 1 к настоящей методике, так и в ином порядке, утвержденном комиссией по проведению административной реформы в Костромской области.

5. Реализация состава действий в электронной форме при предоставлении услуги

Реализация в электронной форме состава действий, включаемых в административные регламенты, осуществляется в соответствии с Требованиями. При этом орган или организация вправе отказаться от реализации тех или иных действий в электронной форме в случае, если

реализация таких действий в электронной форме невозможна или нецелесообразна, при условии одобрения перечня в порядке, указанном в пункте 5 Требований.

5.1. При разработке проекта административного регламента следует выделить и проанализировать следующий состав действий при предоставлении услуги, которые могут быть реализованы в электронной форме:

- 1) получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;
- 2) запись на прием в орган (организацию), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг для подачи запроса о предоставлении услуги;
- 3) формирование запроса;
- 4) прием и регистрация органом (организацией) запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;
- 5) оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 6) получение результата предоставления услуги;
- 7) получение сведений о ходе выполнения запроса;
- 8) осуществление оценки качества предоставления услуги;
- 9) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего.

Следует учитывать, что необходимо включение в административный регламент предоставления услуги положений, предусматривающих возможность получения информации о сроках и порядке предоставления услуги, подачи жалобы на нарушение порядка предоставления услуги и досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа (организации) в процессе получения услуги является обязательным. Оценка качества предоставления услуги является обязательной для включения в административный регламент предоставления услуги, в отношении которых в обязательном порядке проводится оценка качества.

5.2. Требования к реализации действий при предоставлении государственной или муниципальной услуги в электронной форме

5.2.1. Обеспечение органом или организацией получения заявителем информации о порядке и сроках предоставления услуги.

Действие считается выполненным в электронной форме, если:
соответствующая информация внесена в региональную информационную систему «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – РГУ);
информация в РГУ поддерживается в актуальном состоянии;
информация размещена на ЕПГУ, ЕПКО и (или) официальном сайте.

5.2.2. Обеспечение органом, организацией или многофункциональным центром записи заявителя на прием для подачи запроса о предоставлении услуги.

Действие считается выполненным в электронной форме, если:

обеспечивается возможность для заявителя ознакомиться с расписанием работы органа (организации) и осуществить запись на прием в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного графика приема заявителей;

для записи исключительно в электронной форме выделено не менее 30% от общего количества доступных для записи слотов времени;

при осуществлении записи на прием от заявителя не требуется совершения иных действий, кроме прохождения процедуры идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и указания цели приема;

5.2.3. Обеспечение органом или организацией возможности для формирования заявителем запросов, необходимых для предоставления услуги.

Действие считается выполненным в электронной форме, если:

1) для заявителя реализована возможность сформировать необходимый для предоставления услуги запрос посредством заполнения интерактивных форм запросов о предоставлении услуг;

2) на ЕПГУ, ЕПКО и официальных сайтах размещаются образцы заполнения электронной формы запроса;

3) форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется в порядке, определяемом органом (организацией), после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса;

4) при выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса;

5) при формировании запроса обеспечиваются возможности, предусмотренные пунктом 14 Требований, а именно:

возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

возможность заполнения несколькими заявителями одной электронной формы запроса при обращении за услугами, предполагающими направление совместного запроса несколькими заявителями;

возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;

сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;

заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных 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" (далее - единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на едином портале, порталах услуг или официальных сайтах, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;

возможность доступа заявителя на едином портале, портале услуг или официальном сайте к ранее поданным им запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированных запросов - в течение не менее 3 месяцев;

обеспечение возможности направления заполненного заявления в орган (организацию), предоставляющий услугу.

5.2.4. Прием от заявителя и регистрация органом или организацией документов (сведений), необходимых для предоставления услуги.

Действие считается выполненным в электронной форме, если:

запрос в электронной форме, направленный заявителем, размещается в информационной системе, обеспечивающей предоставление услуги в электронной форме;

принятие органом или организацией от заявителя документов в электронной форме исключает необходимость их повторного представления на бумажном носителе, а также подачи запроса на бумажном носителе при личном посещении, если иное не предусмотрено федеральными законами, указами Президента Российской Федерации и актами Правительства Российской Федерации.

Действие подлежит реализации в электронной форме также в случае, если предполагается представление заявителем документов, отнесенных к числу документов личного хранения или материальных объектов. Необходимо рассмотреть возможность предоставить заявителю право декларировать наличие у него необходимых документов личного хранения (материальных объектов) на этапе представления документов и обязать его представить указанные документы при получении результата услуги. Для услуг, предполагающих представление заявителем материальных объектов для принятия решения в отношении запроса (например, автотранспортного средства для осмотра), необходимо предварительно оценить возможность и целесообразность реализации приема документов (сведений) в электронной форме с дальнейшим предоставлением материального объекта при личной явке.

5.2.5. Обеспечение органом или организацией возможности для заявителя оплатить государственную пошлину за предоставление услуг и иные платежи, взимаемые в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Действие считается выполненным в электронной форме, если:

обеспечена возможность для заявителя оплатить государственную пошлину за предоставление услуги, иной платеж, по предварительно заполненным органом (организацией) реквизитам;

заявителю обеспечена возможность сохранения платежного документа, заполненного или частично заполненного в соответствии с правилами указания информации в реквизитах распоряжений о переводе денежных средств в уплату платежей в бюджетную систему Российской Федерации;

возможность оплатить государственную пошлину за предоставление услуги, иной платеж не обусловлена выполнением заявителем каких-либо дополнительных требований, кроме прохождения процедуры идентификации и аутентификации, а также предварительной подачи запроса на получение услуги или осуществления записи на прием в целях подачи такого запроса;

в целях получения информации, подтверждающей внесение заявителем платы за услугу, орган или организация самостоятельно направляют запрос в государственную информационную систему о государственных и муниципальных платежах и информируют заявителя в едином личном кабинете о факте получения информации, подтверждающей внесение заявителем платы за услугу;

заявителю обеспечивается возможность печати на бумажном носителе копии заполненного платежного документа.

5.2.6. Обеспечение органом или организацией получения заявителем результата предоставления услуги.

Действие считается выполненным в электронной форме, если:

заявителю обеспечено получение:

1) электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи;

2) документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, направленного органом (организацией), в многофункциональном центре;

3) информации из государственных информационных систем в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

результат услуги, полученный в электронной форме, может быть сохранен в личном кабинете на ЕПКО с возможностью для заявителя в течение срока, установленного законодательством Российской Федерации, получить к нему доступ и сохранить его на своих технических средствах, а также использовать для направления в иные органы и организации в электронной форме.

5.2.7. Направление органом или организацией заявителю сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги.

Действие считается выполненным в электронной форме, если: заявителю направляются следующие виды уведомлений:

1) уведомление о записи на прием в орган (организацию) или многофункциональный центр, содержащее сведения о дате, времени и месте приема;

2) уведомление о приеме и регистрации запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги, содержащее сведения о факте приема запроса и документов, необходимых для предоставления услуги, и начале процедуры предоставления услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления услуги либо мотивированный отказ в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

3) уведомление о факте получения информации, подтверждающей оплату услуги;

4) уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления услуги, содержащее сведения о принятии положительного решения о предоставлении услуги и возможности получить результат предоставления услуги либо мотивированный отказ в предоставлении услуги;

уведомления о ходе предоставления услуги направляются в единый личный кабинет, а также, по выбору заявителя, на указанный им адрес электронной почты или телефонный номер;

уведомление о ходе предоставления услуги направляется органом или организацией не позднее 1 рабочего дня после завершения выполнения каждой административной процедуры.

5.2.8. Обеспечение органом или организацией возможности для заявителя оценить качество предоставления услуги.

Действие считается выполненным в электронной форме, если:

обеспечена возможность заявителю оценить качество выполнения в электронной форме каждой административной процедуры предоставления услуги непосредственно после ее завершения,

для оценки качества выполнения в электронной форме административных процедур предоставления услуги используются критерии, установленные соответствующим нормативным правовым актом;

оценка заявителем качества выполнения административной процедуры не является обязательным условием для продолжения предоставления услуги.

5.2.9. Обеспечение органом или организацией возможности досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего.

Действие считается выполненным в электронной форме, если реализована возможность для заявителя направить жалобу на решения и

действия (бездействие) органа (организации), предоставляющего государственную или муниципальную услугу, должностного лица органа (организации) в ходе предоставления услуги.

5.3. Основания невозможности или нецелесообразности реализации действий при предоставлении государственной или муниципальной услуги в электронной форме.

При внесении изменений в административный регламент или разработке нового административного регламента необходимо определить в отношении каждого действия при предоставлении государственной или муниципальной услуги возможность и целесообразность реализации их в электронной форме.

Приведенный ниже перечень является примерным и принятие решения о невозможности или нецелесообразности реализации в электронной форме действия при предоставлении услуги в каждом конкретном случае должно основываться на специфических особенностях предоставления той или иной государственной или муниципальной услуги:

5.3.1. Обеспечение органом или организацией получения заявителем информации о порядке и сроках предоставления услуги.

Действие во всех случаях реализуется в электронной форме.

5.3.2. Обеспечение органом, организацией или многофункциональным центром предварительной записи заявителя на прием для подачи запроса о предоставлении услуги.

Действие может не реализовываться в электронной форме:

в случае прямого указания на отсутствие личного приема в федеральных законах, указах Президента Российской Федерации и актах Правительства Российской Федерации;

в случае нецелесообразности организации личного приема для подачи запроса о предоставлении услуги (например, если направление запроса в бумажной форме производится по почте, либо в рабочие часы органа (организации) отделом корреспонденции);

для услуг, являющихся маловостребованными.

5.3.3. Обеспечение органом или организацией возможности для формирования заявителем запросов, необходимых для предоставления услуги.

Действие может не реализовываться в электронной форме в следующих случаях:

для маловостребованных услуг;

в случаях, если формирование запроса исключительно в форме документа на бумажном носителе предусмотрено федеральным законом, указом Президента Российской Федерации, актом Правительства Российской Федерации.

5.3.4. Прием от заявителя и регистрация органом или организацией документов (сведений), необходимых для предоставления услуги.

Действие может не реализовываться в электронной форме для услуг, являющихся маловостребованными. При этом действие должно быть реализовано в электронной форме, если в электронной форме обеспечена возможность сформировать запрос, необходимый для предоставления услуги.

5.3.5. Обеспечение органом или организацией возможности для заявителя оплатить государственную пошлину за предоставление услуг и иные платежи, взимаемые в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Действие не подлежит реализации в электронной форме:
для услуг, которые не предполагают каких-либо платежей;
для услуг, являющихся маловостребованными.

5.3.6. Обеспечение органом или организацией получение заявителем результата предоставления услуги.

Действие не подлежит реализации в электронной форме:
если результатом предоставления услуги является материальный объект;

для услуг, являющихся маловостребованными;
в случае, если предоставление результата исключительно в форме документа на бумажном носителе предусмотрено федеральным законом, указом Президента Российской Федерации, актом Правительства Российской Федерации.

Кроме того, действие может не быть реализовано в электронной форме в том случае, если его реализация в электронной форме исключает возможность реализации в электронной форме действия «Прием от заявителя и регистрация органом или организацией документов (сведений), необходимых для предоставления услуги» (например, если реализация указанного действия в электронной форме возможна при условии, что заявитель представляет документы личного хранения или материальный объект при получении результата услуги).

5.3.7. Направление органом или организацией заявителю сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги.

Действие не подлежит реализации в электронной форме, если было принято решение отказать от реализации в электронной форме действий, предполагающих направление заявителю уведомлений.

5.3.8. Обеспечение органом или организацией возможности для заявителя оценить качество предоставления услуги.

Действие реализуется в электронной форме в соответствии с наличием принятых соответствующих нормативных правовых актов

5.3.9. Обеспечение органом или организацией возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб в процессе получения услуг.

Действие во всех случаях реализуется в электронной форме.

6. Типовые мероприятия по переходу на реализацию в электронной форме действий при предоставлении государственной или муниципальной услуги

Реализация в электронной форме действий при предоставлении государственной или муниципальной услуги, которые ранее не были реализованы в электронной форме, может потребовать реализации ряда мероприятий.

Для приоритетных государственных и муниципальных услуг, включенных в примерный перечень услуг, подлежащих первоочередной оптимизации, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления или другими организациями, в которых размещается государственное или муниципальное задание (заказ), в соответствии с приложением № 2 к Концепции, возможны следующие типовые мероприятия:

6.1. Внесение изменений в НПА, устанавливающие порядок предоставления услуги.

Указанные изменения вносятся в целях приведения административных регламентов предоставления услуг в соответствие с действующим законодательством, а в отношении муниципальных услуг – в соответствие с типовыми административными регламентами.

6.2. Доработка интерактивных форм заявлений на получение услуги и иных элементов пользовательского интерфейса в информационных системах, либо подключение к подсистеме «Концентратор услуг» ЕПГУ.

Доработка интерактивных форм заявлений на получение услуги и иных элементов пользовательского интерфейса реализуется в случае, если подключение к подсистеме «Концентратор услуг» ЕПГУ по каким-либо причинам невозможно.

6.3. Организации межведомственного информационного взаимодействия.

Такие мероприятия следует запланировать, если на настоящий момент межведомственное информационное взаимодействие реализовано неоптимальным образом.

6.4. Доработка ведомственных информационных систем.

Может потребоваться в связи с необходимостью обеспечить ведение в электронной форме государственного информационного ресурса, содержащего сведения о результатах предоставления услуги, для подключения к подсистеме «Концентратор услуг» ЕПГУ, для интеграции с ИАС МКГУ и ФГИС ДО, а также в иных случаях.

6.5. Доработки (разработка) информационных систем иными ведомствами.

Может потребоваться в связи с необходимостью оптимизировать межведомственное информационное взаимодействие.

6.6. Для государственных и муниципальных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти и органами местного самоуправления, за исключением услуг, включенных в примерный перечень услуг, подлежащих первоочередной оптимизации, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления или другими организациями, в которых размещается государственное или муниципальное задание (заказ), в соответствии с приложением № 2 к Концепции, возможны следующие типовые мероприятия:

6.6.1. Внесение изменений в НПА, устанавливающие порядок предоставления услуги, а также иные НПА в случае необходимости.

Как правило, такие изменения могут быть необходимы для того, чтобы легализовать взаимодействие с заявителем в электронной форме, уточнить правовой статус документов, представляемых в электронной форме, изменить порядок приёма и регистрации документов (сведений), необходимых для предоставления услуги.

6.6.2. Доработка интерактивных форм заявлений на получение услуги и иных элементов пользовательского интерфейса в информационных системах.

Такая доработка будет необходима при любых изменениях в порядке предоставления услуги в электронной форме.

6.6.3. Организация межведомственного информационного взаимодействия.

Такие мероприятия следует запланировать, если на настоящий момент межведомственное информационное взаимодействие реализовано неоптимальным образом.

6.6.4. Доработка ведомственных информационных систем.

Может потребоваться в связи с необходимостью обеспечить ведение в электронной форме государственного информационного ресурса, содержащего сведения о результатах предоставления услуги, для интеграции с ИАС МКГУ и ФГИС ДО, а также в иных случаях.

6.6.5. Доработки (разработка) информационных систем иными ведомствами.

Может потребоваться в связи с необходимостью оптимизировать межведомственное информационное взаимодействие.

7. Внесение состава действий при предоставлении государственной или муниципальной услуги для рассмотрения и экспертиза состава действий в электронной форме

7.1. Внесение состава действий при предоставлении государственной услуги для рассмотрения на заседании комиссии по проведению административной реформы в Костромской области осуществляется исполнительным органом государственной власти Костромской области по согласованию с управлением информатизации и связи.

Состав действий для одобрения на заседании комиссии по проведению административной реформы в Костромской области вносится с заключением о целесообразности одобрения состава сведений для данной государственной или муниципальной услуги, либо с мотивированным заключением о необходимости доработки состава сведений управления информатизации и связи администрации Костромской области.

В целях одобрения состава действий, которые могут предоставляться в электронной форме и подлежат включению в административный регламент, органом или организацией составляется паспорт по форме согласно приложению № 1 к настоящим Методическим рекомендациям и направляется в управление информатизации и связи.

Поступившие паспорта услуг рассматриваются управлением информатизации и связи на соответствие нормативным правовым актам, устанавливающим порядок предоставления услуги, и настоящей методике. Срок рассмотрения не может превышать 30 дней.

В ходе экспертизы поступивших паспортов услуг изучается изложенный в паспорте услуги состав действий в электронной форме и определяется, в том числе:

соответствие нормам постановления Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 № 236 «О Требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг» и постановления администрации Костромской области от 11 мая 2012 года № 175-а «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Костромской области»;

обоснованность реализации и отказа от реализации в электронной форме тех или иных действий при предоставлении услуги (в соответствии с подпунктами 5.2 и 5.3 настоящих Методических рекомендаций);

достаточность мероприятий, указанных в плане мероприятий по приведению административного регламента предоставления государственных услуг в электронной форме в соответствии с Требованиями к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг, Концепцией развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, распоряжением № 29-ра.

По результатам проведенной экспертизы управлением информатизации и связи администрации Костромской области готовится заключение.

7.2. Внесение типового состава действий при предоставлении муниципальной услуги для рассмотрения на заседании комиссии по проведению административной реформы в Костромской области осуществляется управлением информатизации и связи.

Раздел II. Информирование граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

8. Общие положения

8.1. Данный раздел Методических рекомендаций сформирован в целях достижения целевого показателя, установленного Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» – повышение к 2018 году до 70 процентов доли граждан, использующих механизм получения услуг в электронном виде, для формирования единого подхода к повышению уровня информированности граждан о мерах, направленных на переход к предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

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

8.2. Настоящий раздел Методических рекомендаций разработан в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон № 8-ФЗ);
- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);
- Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;
- Указ Президента РФ от 09 мая 2017 года № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 8 июня 2011 года № 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»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 года № 313 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011 – 2020 годы)»;
- распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 года № 2516-р «Об утверждении концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде»;
- распоряжением Правительства Российской Федерации № 991-р от 9 июня 2014 года «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 года № 2516-р»;
- распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2014 года № 2769-р «Об утверждении Концепции региональной информатизации»;
- Методическими рекомендациями по использованию Единой системы идентификации и аутентификации, утвержденными 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 года.

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

9.1. На региональные исполнительные органы государственной 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.

9.2. 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 ЕПГУ и ЕПКО;

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

9.3. Рекомендуются 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 № 2 к настоящим Методическим рекомендациям (далее – Репозиторий Минкомсвязи России).

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

9.4. 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, размещенного в разделе 4 Репозитория Минкомсвязи России, а также использовать соответствующие услугам визуальные образы из раздела 1.4 Репозитория Минкомсвязи России.

9.5. 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 ЕПКО в кобрендинге, т.е. совместно с брендом ЕПГУ на основе Руководства по использованию фирменного стиля из раздела 4 Репозитория Минкомсвязи России.

9.6. На ЕПКО рекомендуется разместить баннер-ссылку на ЕПГУ в одном из форматов, размещенных в разделе 1.1 Репозитория Минкомсвязи России. Целесообразно на ЕПКО также размещать виджеты услуг, предоставляемых на ЕПГУ, из раздела 1.3 Репозитория Минкомсвязи России.

9.7. В случае, если региональный орган исполнительной власти или орган местного самоуправления на официальном сайте предоставляет информационные услуги в электронной форме, рекомендуется на этой же странице официальных сайтов размещать баннер-ссылку на ЕПГУ в одном из форматов, размещенных в разделе 1.1. Репозитория Минкомсвязи России.

9.8. Рекомендуется ссылки с официальных сайтов органов/организаций на электронные государственные и муниципальные услуги, размещенные на ЕПКО, оформлять в кобрендинге, то есть совместно с брендом ЕПГУ на основе Руководства по использованию фирменного стиля из раздела 4 Репозитория Минкомсвязи России.

9.9. 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.

9.10. Для повышения уровня информированности граждан о переходе к предоставлению государственных услуг в электронной форме рекомендуется регулярно на официальных сайтах органов/организаций публиковать новостные и информационные материалы, структурированные по основным сферам государственного управления, 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».

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

9.12. 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.

9.13. При упоминании в текстовых и графических материалах, посвященных информационным системам исполнительных органов государственной власти Костромской области 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.

9.14. Рекомендуется на официальных сайтах органов/организаций 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 исполнительных органов государственной власти Костромской области и органов местного самоуправления.

9.15. Целесообразно на официальных сайтах органов/организаций 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.

9.16. В соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ для организации доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления должны быть приняты соответствующие порядки (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, орган/организация использует материалы из Репозитория Минкомсвязи России и актуализирует их по мере необходимости.

9.17. 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 разделе 1.1. Репозитория Минкомсвязи России.

9.18. При создании собственных текстовых и графических материалов о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронном виде на региональных порталах, рекомендуется использовать наработки

коллег из других регионов, собранные в разделе 3.5 Репозитория Минкомсвязи России.

9.19. В целях эффективного обмена опытом информирования граждан о преимуществах оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде рекомендуется регулярно предоставлять в Минкомсвязи России созданные на местах текстовые и графические материалы. Лучшие практики будут размещены в разделе 3.5 Репозитория Минкомсвязи России.

10. Рекомендации по информированию граждан в помещениях исполнительных органов государственной власти Костромской области и органов местного самоуправления о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

10.1. Общественные приемные

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

График и порядок работы общественных приемных должен быть опубликован на сайтах органов государственной власти и органов местного самоуправления на территории Костромской области, а также на соответствующей вывеске у входа в помещение, где организована работа общественной приемной.

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

10.1.3. 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 ЕПКО.

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 раздела 2.1 Репозитория Минкомсвязи России 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 раздела 4 Репозитория Минкомсвязи России.

10.1.4. 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 ЕПКО;
- подтверждении личности при регистрации на ЕПГУ и ЕПКО;
- осуществлении платежей на ЕПГУ и ЕПКО;
- 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 раздела 2.2 Репозитория Минкомсвязи России 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 раздела 4 Репозитория Минкомсвязи России.

10.1.5. В случае если в помещении общественной приемной размещаются информационные панели, инфоматы и (или) другие технические средства аналогичного назначения, рекомендуется загружать видеоролики из раздела 2.4 Репозитория Минкомсвязи России, а также видеоматериалы о ЕПКО.

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

10.2.1. 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.

Рекомендуется в помещениях (местах) ожидания заявителей государственных и муниципальных услуг размещать информационные стенды и демосистемы, в соответствии с требованиями, указанными в подпунктах 10.1.3 и 10.1.4 настоящих Методических рекомендаций.

10.2.2. 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 видеоролики из раздела 2.4 Репозитория Минкомсвязи России.

10.2.3. Рекомендуется оформить рабочее место для доступа в сеть Интернет либо только с использованием макетов, размещенных в разделе 2.3 Репозитория Минкомсвязи России, либо в кобрендинге с ЕПКО, то есть совместно с брендом ЕПГУ на основе Руководства по использованию фирменного стиля из раздела 4 Репозитория Минкомсвязи России.

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

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

Актуальные версии файлов устанавливаются ведомством из раздела 1.5 Репозитория Минкомсвязи России и обновляются по мере их изменения.

10.2.5. 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 подпунктах 3.1.3 и 3.1.4 настоящих Методических рекомендаций, могут размещаться в вестибюлях или иных помещениях для приема посетителей.

10.2.6. 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 подпунктах 10.1.3 и 10.1.4 настоящих Методических рекомендаций.

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

Актуальные версии информационных материалов предоставляются соответствующим ведомством из разделов 2.1 и 2.2 Репозитория Минкомсвязи России.

10.2.7. Рекомендуется при создании собственной информационной продукции об органе исполнительной власти или органе местного самоуправления на территории субъекта Российской Федерации, а также о предоставляемых государственных и муниципальных услугах, для распространения в местах приема заявителей, включать материалы с учетом

Руководства по брендированию материалов из раздела 4 Репозитория Минкомсвязи России.

10.3. Справочные телефоны

10.3.1. 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.

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

10.3.3. Актуальные версии текстовых скриптов для колл-центров и служб автоматического информирования по телефону устанавливаются ведомством из раздела 2.5 Репозитория Минкомсвязи России и обновляются по мере их изменения.

10.3.4. 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.

10.3.5. Соответствующая информация о контактных телефонах и времени работы справочной размещается на официальном сайте органа исполнительной власти или органа местного самоуправления на территории субъекта Российской Федерации.

10.3.6. 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 (колл-центры), с использованием каналов телефонной связи и Интернета.

11. 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

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

11.1.1. 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 пункте 8.2 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 ЕПКО;
- 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 органа/организации, доступных на текущий момент для получения в электронной форме.

11.1.2. Государственные гражданские и муниципальные служащие, которые уполномочены осуществлять прием и выдачу документов заявителей на предоставление государственных и муниципальных услуг, помимо компетенций, перечисленных в подпункте 11.1.1. 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 данный орган/организация.

11.1.3. Рекомендуется компетенции, указанные в подпунктах 11.1.1 и 11.1.2 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.

11.1.4. Целесообразно оценку уровня знаний, умений и навыков, указанных в подпунктах 11.1.1 и 11.1.2 настоящих Методических рекомендаций, осуществлять при проведении квалификационных экзаменов государственных гражданских служащих и аттестации муниципальных служащих.

11.1.5. Сотрудникам организаций здравоохранения, образования, культуры, занятости населения, социального обслуживания населения, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, рекомендуется обладать компетенциями, перечисленными в подпункте 11.1.1 настоящих Методических рекомендаций.

11.1.6. 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 подпункте 11.1.5 настоящих Методических рекомендаций, рекомендуется периодически знакомиться с информационными материалами, размещенными на ЕПГУ, а также в разделе 3 Репозитория Минкомсвязи России.

11.1.7. Целесообразно рекомендовать категориям сотрудников, указанным в настоящем подразделе 11 Методических рекомендаций, зарегистрироваться в ЕСИА.

В течение 30 календарных дней со дня поступления на государственную гражданскую службу Костромской области, муниципальную службу, приема на работу сотрудников подведомственных организаций целесообразно ознакомить их с возможностью и порядком получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также организовать их регистрацию в ЕСИА.

11.1.8. Для повышения эффективности коммуникационных взаимодействий сотрудников исполнительных органов государственной власти 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.

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

12.1. Образовательные программы для основных общеобразовательных программ

12.1.1. Целесообразно департаменту образования и науки Костромской области на основании настоящих Методических рекомендаций, а также приказа Минобрнауки России от 30 августа 2013 года № 1015 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования» разработать планы (программы) образовательных и просветительских мероприятий для учащихся по популяризации получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

12.1.2. Рекомендуются 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.

12.1.3. Рекомендации для образовательных программ общеобразовательных организаций составляются в зависимости от уровня общего образования: начальное, основное и среднее.

12.1.4. 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 веб-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 ЕПКО;

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

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

Целесообразно при разработке таких программ использовать материалы обучающего раздела ЕПГУ, а также информационные материалы из разделов 2.2, 2.4, 3.3 и 3.4 Репозитория Минкомсвязи России.

12.1.6. 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.

12.1.7. Для повышения уровня информированности населения о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме рекомендуется в образовательных организациях размещать на информационных стендах материалы в соответствии с подпунктом 10.1.3. настоящих Методических рекомендаций.

12.1.8. Рекомендуется департаменту образования и науки Костромской 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.

12.1.9. Департаменту образования и науки Костромской области 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.

12.2. Просветительские программы для лиц среднего и старшего возраста

12.2.1. Целесообразно разработать систему просветительских мероприятий по популяризации среди 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.

12.2.2. Рекомендуется в целевые государственные программы, планы мероприятий (проектов) по формированию информационного общества в субъектах Российской Федерации 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, определенным в п. 5.1.4 настоящих Методических рекомендаций, а также для обучения:

основным принципам обработки файлов фотографий, видеофайлов, аудиофайлов для публикации на интернет-ресурсах,

созданию архивных файлов 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.

12.2.3. 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.

12.2.4. 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.

13. Мониторинг внедрения настоящих Методических рекомендаций

13.1. Мониторинг внедрения настоящих Методических рекомендаций осуществляет управление информатизации и связи на основании полномочий, определенных в распоряжении губернатора Костромской области от 15 октября 2015 года № 719-р «Об утверждении плана мероприятий по достижению целевого показателя» и распоряжения администрации Костромской области от 14 марта 2017 года № 29-ра «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в Костромской области в 2017 – 2018 годах».

13.2. Показатели для оценки уровня информированности граждан о получении государственных и муниципальных услуг в электронной форме разрабатываются управлением информатизации и связи и утверждаются комиссией по проведению административной реформы в Костромской области.

13.3. В целях внедрения методов автоматизированного контроля при проведении мониторинга на официальных сайтах региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, предоставляющих государственные и муниципальные услуги в электронной форме, рекомендуется установить, используя Руководство по установке счетчиков систем Интернет-статистики из раздела 4 Репозитория Минкомсвязи России, общедоступный инструмент российской разработки для оценки посещаемости сайтов и анализа поведения пользователей, позволяющий получать наглядные не персонифицированные отчеты и видеозаписи действий групп пользователей, анализировать их поисковые запросы, собирать сегментированную статистику по частоте, продолжительности и глубине просмотров страниц.

Для проведения мониторинга потребительских характеристик услуг, предусмотренного Концепцией развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, необходимо предоставить управлению информатизации и связи гостевой доступ к статистике инструмента для сбора и обобщения данных.

13.4. Исполнительным органам государственной власти Костромской области и органам местного самоуправления муниципальных образований Костромской области рекомендуется не реже 1 раза в неделю проводить мониторинг работоспособности переведенных в электронную форму государственных и муниципальных услуг, предоставляемых соответствующим органом либо его подведомственной организацией на ЕПГУ и ЕПКО, и, в случае обнаружения сбоев, оперативно направлять информацию в управление информатизации и связи по адресу электронной почты: uis@adm44.ru с пометкой «Работоспособность электронных услуг».

Приложение № 1
к Методическим рекомендациям
по организации предоставления
государственных
и муниципальных услуг в электронной
форме в Костромской области

Паспорт услуги в электронной форме

Паспорт услуги в электронной форме содержит сведения о реализации состава действий в электронной форме при предоставлении государственной или муниципальной услуги, включаемых в административный регламент предоставления государственной или муниципальной услуги.

Частью Паспорта также является план мероприятий, необходимых для реализации в электронной форме всех административных процедур, подлежащих такой реализации.

Подготовка Паспорта услуги в электронной форме осуществляется в отношении государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти Костромской области и органами местного самоуправления.

Порядок работы с формами Паспорта услуги в электронной форме

При подготовке Паспорта услуги в электронной форме последовательно должны быть заполнены формы:

1. Общие сведения.
2. Сведения о реализации услуги в электронной форме (целевая модель).
3. План мероприятий по переводу услуги в электронную форму в соответствие с действующим законодательством.

При заполнении формы 1 следует подготовить текстовое описание целевой модели предоставления услуги, содержащее краткое изложение порядка действий заявителя при получении услуги в электронной форме (после реализации в электронной форме всех подлежащих такой реализации действий).

В форме 2 отмечается состав действий, которые будут реализованы для государственной или муниципальной услуги в электронной форме. В случае если какое-то из действий в электронной форме реализовано не будет, необходимо указать причины невозможности или нецелесообразности такой реализации в соответствии с настоящей методикой. Состав действий отмечается отдельно для ЕПГУ, ЕПКО и (или) официальных сайтов органов государственной власти. Обращаем внимание, что на разных площадках может быть реализован в электронной форме разный состав действий, однако состав действий в электронной форме при предоставлении услуги на официальном сайте не может быть шире, чем состав действий в электронной форме при предоставлении услуги на ЕПГУ и ЕПКО.

При заполнении формы 3 следует привести максимально полный перечень мероприятий, необходимых для реализации в электронной форме всех административных процедур, реализация которых в электронной форме планируется в соответствии с составом действий в электронной форме, представленном в форме 2.

Формы Паспорта услуги в электронной форме

Форма 1. Общие сведения.

1	Наименование ведомства	
2	Наименование услуги	
3	Номер услуги в РГУ и дата последней актуализации информации	
4	Ответственные за перевод услуги в электронную форму (ФИО, контактные данные)	
5	Целевая модель (текстовое описание)	

Форма 2. Реализация действий в электронной форме при предоставлении услуги (целевая модель).

Наименование действия		Реализация в электронной форме		
		ЕПГУ	ЕПКО	Иные ресурсы
1	Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги			
2	Запись на прием в орган (организацию), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг для подачи запроса о			

	предоставлении услуги			
3	Формирование запроса			
4	Прием и регистрация органом (организацией) запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги			
5	Оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации			
6	Получение результата предоставления услуги			
7	Получение сведений о ходе выполнения запроса			
8	Осуществление оценки качества предоставления услуги			
9	Досудебное (внесудебное) обжалование решений и			

действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего			
--	--	--	--

Форма 3. План мероприятий по переводу услуги в электронную форму в соответствии с законодательством

№ п/п	Мероприятие	Вид документа, подтверждающего исполнение мероприятия	Ответственный исполнитель	Срок реализации	Ожидаемые результаты

Приложение № 2
к Методическим рекомендациям
по организации предоставления
государственных
и муниципальных услуг в электронной
форме в Костромской области

Структура каталогов Репозитория Минкомсвязи России

1. Материалы для официальных сайтов в сети Интернет:
 - 1.1. Баннеры-ссылки на ЕПГУ.
 - 1.2. Текстовые описания государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме.
 - 1.3. Виджеты отдельных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме, и технические рекомендации по их использованию.
 - 1.4. Инфографика о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме.
 - 1.5. Видеоролики о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме, для размещения в сети Интернет.
2. Материалы для мест приема граждан:
 - 2.1. Плакаты и постеры.
 - 2.2. Буклеты и листовки для печати.
 - 2.3. Макеты оформления интерьера и окон подачи документов.
 - 2.4. Видеоролики для размещения на информационных панелях.
 - 2.5. Текстовые скрипты для колл-центров и служб автоматического информирования по телефону.
3. Контент-материалы о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме:
 - 3.1. Новости и графические материалы для сайтов в сети Интернет.
 - 3.2. Новости и графические материалы для официальных аккаунтов в социальных медиа.
 - 3.3. Статьи о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
 - 3.4. Обучающие материалы о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
 - 3.5. Лучшие практики информирования о государственных и муниципальных услугах в электронном виде.
4. Руководства и справочники по предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме:
 - 4.1. Руководство по использованию фирменного стиля.
 - 4.2. Руководство по брендированию материалов.

- 4.3. Руководство по созданию описаний услуг в электронной форме.
- 4.4. Руководство по созданию новостных материалов.
- 4.5. Руководство по созданию статей.
- 4.6. Руководство по созданию электронных писем.
- 4.7. Руководство по созданию sms-рассылок.
- 4.8. Руководство по коммуникации через колл-центры.
- 4.9. Руководство по организации интервью и предоставлению комментариев СМИ.
- 4.10. Руководство по коммуникации в социальных сетях.
- 4.11. Руководство по установке счетчиков систем Интернет-статистики.
- 4.12. Руководство по использованию упрощенных наименований информационных систем Минкомсвязи России.

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

Периодически проводится актуализация размещаемых материалов.

Перейти в Репозиторий: <<https://yadi.sk/d/yWKgWmCbo6nTB>>.ⁱ

ⁱ Прямая ссылка доступна на портале государственных органов Костромской области adm44.ru в разделе «Административная реформа», подразделе «Методические рекомендации», строка «Материалы по информированию о возможностях и преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме (Репозиторий Минкомсвязи России)»