

Методические рекомендации республиканским органам исполнительной власти (администрациям муниципальных районов (городских округов) Республики Башкортостан, иным государственным учреждениям) по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Общие положения

Методические рекомендации республиканским органам исполнительной власти (администрациям муниципальных районов (городских округов) Республики Башкортостан), иным государственным учреждениям

по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме разработаны с учетом лучших практик работы по предоставлению электронных услуг в Государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Республики Башкортостан, в республиканском государственном автономном учреждении Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, в администрациях муниципальных районов (городских округов) Республики Башкортостан (муниципальные районы Балтачевский, Давлекановский, Янаульский Республики Башкортостан, городские округа г. Салават, г. Сибай Республики Башкортостан).

Официальные интернет-сайты ведомств

На официальных сайтах республиканских органов исполнительной власти, предоставляющих государственные услуги, а также на официальных сайтах администраций муниципальных районов (городских округов) Республики Башкортостан, иных государственных учреждений целесообразно создавать специальный тематический раздел о предоставлении государственных (муниципальных) услуг.

Рекомендуется один из подразделов сайта посвятить вопросам предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме, в том числе следующим вопросам:

- о преимуществах получения государственных (муниципальных) услуг в электронной форме и отличии от получения традиционным способом;
- перечни государственных (муниципальных) услуг, доступных для получения в электронной форме;
- схемы по регистрации и подтверждению личности в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации» (далее – ЕСИА) при регистрации на Едином портале государственных и муниципальных услуг в информационно-коммуникационной сети Интернет с доменным именем gosuslugi.ru (далее – ЕПГУ);

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

Актуальные версии информационных материалов для специального раздела сайта из разделов Репозитория Минкомсвязи России в соответствии со структурой каталогов.

На главной странице официального сайта и (или) в разделе о государственных и муниципальных услугах рекомендуется разместить баннер-ссылку на ЕПГУ, Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Башкортостан (далее – РПГУ) в одном из форматов, размещенных в разделе Веб-баннеры Репозитория Минкомсвязи России.

В случае если республиканский орган исполнительной власти (администрация муниципального района (городского округа) Республики Башкортостан), иное государственное учреждение предоставляет государственные (муниципальные) услуги в электронной форме и (или) создает электронные информационные сервисы и (или) сервисы электронной записи на прием и т.п., рекомендуется в этом подразделе официального сайта размещать ссылки на государственные (муниципальные) услуги, предоставляемые в электронной форме на ЕПГУ, РПГУ и инфографику по государственным (муниципальным) услугам, со ссылкой на ЕПГУ, РПГУ.

Описание государственных (муниципальных) услуг и сервисов в электронном виде для размещения на официальном сайте рекомендуется составлять с учетом положений Руководства по созданию описания услуг в электронной форме, размещенного в разделе Руководства и справочники Репозитория Минкомсвязи России.

В случае наличия у республиканского органа исполнительной власти (администрации муниципальных районов (городских округов) Республики Башкортостан), иного государственного учреждения нескольких электронных информационных сервисов и (или) услуг рекомендуется разместить

на главной странице официального сайта ссылки в виде логотипов на наиболее популярные и востребованные услуги и сервисы, а также специальную ссылку на полный каталог электронных информационных сервисов и услуг, размещенный в отдельном подразделе официального сайта.

На официальных сайтах республиканских органов исполнительной власти (администраций муниципальных районов (городских округов) Республики Башкортостан), иных государственных учреждений, не предоставляющих государственные (муниципальные) услуги, рекомендуется на главной странице размещать баннер-ссылку на ЕПГУ, РПГУ в одном из форматов, размещенных в разделе.

Вопросам предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме целесообразно посвятить один из подразделов официального сайта по обращениям граждан, например, на странице «Часто задаваемые вопросы».

Для повышения уровня информированности граждан о переходе к предоставлению государственных услуг в электронной форме рекомендуется регулярно на официальных сайтах республиканских органов исполнительной власти (администраций муниципальных районов (городских округов) Республики Башкортостан) и подведомственных им учреждений публиковать новостные и информационные материалы из раздела Материалы для размещения в печатных СМИ Репозитория Минкомсвязи России.

Целесообразно данный вид новостей дополнять логотипом электронных государственных (муниципальных) услуг из Репозитория Минкомсвязи России и (или) помечать специализированным тегом «электронные услуги».

Рекомендуется на официальных сайтах республиканских органов исполнительной власти (администраций муниципальных районов (городских округов) Республики Башкортостан), иных государственных учреждений проводить опросы пользователей об удовлетворенности получением государственных (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 ведомств.

Для эффективного коммуницирования с пользователями социальных сетей рекомендуется республиканским органам исполнительной власти (администраций муниципальных районов (городских округов) Республики Башкортостан), иным государственным учреждениям, которые имеют официальные аккаунты, организовывать взаимодействие с пользователями социальных сетей по проблемам предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме: размещать соответствующие новости, проводить опросы и т.д. с учетом положений Руководства по коммуникации в социальных сетях из раздела Руководства и справочники Репозитория Минкомсвязи России.

Актуальные версии материалов размещаются республиканским органом исполнительной власти (администрацией муниципального района (городского округа) Республики Башкортостан), иным государственным учреждением на страницах в социальных сетях из раздела Репозитория Минкомсвязи России.

Целесообразно для привлечения более широкой аудитории пользователей на страницах республиканских органов исполнительной власти (администраций муниципальных районов (городских округов) Республики Башкортостан), иных государственных учреждений в социальных сетях размещать видео-ролики, посвященные получению государственных (муниципальных) услуг в электронной форме из раздела Видеоролики Репозитория Минкомсвязи России.

В целях расширения возможностей информирования граждан о предоставлении государственных (муниципальных) услуг в электронной

форме целесообразно рекомендовать всем подведомственным организациям обеспечить размещение на главных страницах официальных сайтов баннер-ссылку на ЕПГУ, РПГУ в одном из форматов, представленных в разделе Веб-баннеры Репозитория Минкомсвязи России.

Помещения республиканских органов исполнительной власти (администраций муниципальных районов (городских округов) Республики Башкортостан) и подведомственных им учреждений

Рекомендуется оснастить специальные места приема заявителей и обеспечить информирование заявителей о порядке обжалования посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных (муниципальных) услуг, на их официальных сайтах, на ЕПГУ, РПГУ, а также консультирование по телефону, электронной почте, при личном приеме.

Рекомендуется в общественных приемных и специально оборудованных местах для приема заявителей государственных и муниципальных услуг размещать информационные стенды и демосистемы по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме в соответствии с материалами Репозитория.

В случае если республиканский орган исполнительной власти (администрация муниципального района (городского округа) Республики Башкортостан), иное государственное учреждение не предоставляет государственные (муниципальные) услуги, информационные стенды и демосистемы по вопросам электронных форм предоставления государственных (муниципальных) услуг могут размещаться в вестибюлях или иных помещениях для приема посетителей.

Рекомендуется при создании собственной информационной продукции о предоставляемых республиканскими органами исполнительной власти (администрациями муниципальных районов (городских округов) Республики Башкортостан), иными государственными учреждениями государственных (муниципальных) услугах для распространения в местах приема заявителей включать общие рекомендации по ЕПГУ, РПГУ с учетом Руководства по брендированию материалов из раздела Руководство по использованию бренда Репозитория Минкомсвязи России.

В случае если в помещении республиканского органа исполнительной власти (администрации муниципального района (городского округа) Республики Башкортостан), иного государственного учреждения размещены информационные панели, инфоматы и (или) другие технические средства аналогичного назначения, рекомендуется загружать видео-ролики из раздела Видеоролик Репозитория Минкомсвязи России и обновлять их в по мере их изменения.

В случае если подведомственные республиканским органам исполнительной власти (администрациям муниципальных районов (городских округов) Республики Башкортостан) организации участвуют

в предоставлении государственных (муниципальных) услуг и (или) оказывают необходимые и обязательные услуги для предоставления в электронной форме республиканскими органами исполнительной власти (администрациями муниципальных районов (городских округов) Республики Башкортостан) государственных (муниципальных) услуг в соответствии с распоряжением Правительства Республики Башкортостан от 12 апреля 2017 года № 295-р, целесообразно рекомендовать в помещениях для приема граждан в таких организациях размещать информационные стенды и демосистемы

в соответствии с вышеуказанными требованиями.

В помещениях республиканских органов исполнительной власти (администраций муниципальных районов (городских округов) Республики Башкортостан), иных государственных учреждений рекомендуется оборудовать специальные рабочие места для доступа заявителей в сеть Интернет.

Для выполнения данного требования целесообразно специальные места для приема населения оборудовать техническими средствами, в том числе компьютерами и (или) планшетными устройствами с доступом в Интернет и (или) бесплатным подключением wi-fi для обеспечения права неограниченного круга лиц на доступ к информации о деятельности органа власти, а также для регистрации в ЕСИА на ЕПГУ.

Компьютеры с доступом в Интернет и (или) бесплатным подключением wi-fi для обеспечения возможности регистрации в ЕСИА на ЕПГУ могут размещаться в вестибюлях или иных помещениях для приема посетителей.

Рекомендуется оформить рабочее место для доступа в сеть Интернет с использованием макетов, размещенных в Репозитория Минкомсвязи России.

Оборудованные места должны быть снабжены инструкцией для регистрации в ЕСИА на ЕПГУ.

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

Компетенции государственных гражданских (муниципальных) служащих, уполномоченных для работы с гражданами и организациями

Государственные гражданские (муниципальные) служащие республиканского органа исполнительной власти (администрации муниципального района (городского округа) Республики Башкортостан), которые уполномочены осуществлять прием и выдачу документов, заявлений на предоставление государственных (муниципальных) услуг, должны обладать следующими компетенциями в сфере предоставления услуг в электронной форме:

- обладать навыками работы на ЕПГУ, РПГУ;

- давать консультации о возможностях и преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме и отличии

от их получения в традиционном виде;

- давать консультации об этапах, каналах и видах государственных услуг, доступных на текущий момент для получения в электронной форме.

- давать консультации о регистрации и повышении уровня учётной записи в ЕСИА на ЕПГУ; давать консультации о подтверждении личности при регистрации на ЕПГУ; давать консультации о получении государственных и муниципальных услуг на ЕПГУ, РПГУ.

Рекомендуется вышеуказанные компетенции включить в квалификационные требования к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей по соответствующей должности государственной гражданской (муниципальной) службы.

Государственным гражданским (муниципальным) служащим республиканских органов исполнительной власти (администраций муниципальных районов (городских округов) Республики Башкортостан, на которых возложены полномочия по обеспечению деятельности общественной приемной и (или) полномочия по личному приему граждан, по приему и выдаче документов заявителей на предоставление государственных (муниципальных) услуг рекомендуется периодически знакомиться с информационными материалами, размещенными на ЕПГУ, а также в Репозитории Минкомсвязи России.

Целесообразно рекомендовать указанным выше категориям сотрудников в целях повышения своей компетентности в вопросах информационной грамотности зарегистрироваться в ЕСИА на ЕПГУ.