

ПРИЛОЖЕНИЕ № 22
к протоколу заседания подкомиссии
по использованию информационных технологий
при предоставлении государственных и муниципальных услуг
Правительственной комиссии
по использованию информационных технологий
для улучшения качества жизни и условий ведения
предпринимательской деятельности
от 7 октября 2016 г. № ____

ОДОБРЕНО
подкомиссией по использованию информационных технологий
при предоставлении государственных и муниципальных услуг
Правительственной комиссии
по использованию информационных технологий
для улучшения качества жизни и условий ведения
предпринимательской деятельности
(протокол от 7 октября 2016 г. №__)

Новая редакция раздела 4.1 Методических рекомендации федеральным органам исполнительной власти и государственным внебюджетным фондам по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

4. Рекомендации по популяризации среди граждан механизма получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме должностными лицами федеральных органов исполнительной власти и сотрудниками государственных внебюджетных фондов при личном приеме или ином взаимодействии

4.1. Компетенции государственных гражданских служащих, уполномоченных для работы с гражданами и организациями

4.1.1. Государственные гражданские служащие, на которых возложены полномочия по обеспечению деятельности общественной приемной и (или) полномочия по личному приему граждан, государственные гражданские служащие федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов, которые уполномочены осуществлять прием и выдачу документов заявителей на предоставление государственных услуг, сотрудники региональных отделений государственных внебюджетных

фондов, которые уполномочены осуществлять прием и выдачу документов заявителей на предоставление государственных услуг, при очном обращении граждан осуществляют информирование о преимуществах получения государственных услуг в электронном виде согласно

Приложению 3.

4.1.2. Государственные гражданские 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 услуг в электронной форме:

- знать нормативные правовые акты, перечисленные в п. 1.2 настоящих Методических рекомендаций;
- обладать навыками работы на ЕПГУ;
- 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.

4.1.3. Государственные гражданские служащие федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов, которые уполномочены осуществлять прием и выдачу документов заявителей на предоставление государственных услуг, помимо компетенций, перечисленных в п. 4.1.2. настоящих Методических рекомендаций, должны обладать дополнительными компетенциями в сфере предоставления государственных услуг в электронной форме:

- давать консультации о регистрации и повышении уровня учётной записи на ЕПГУ;

- давать консультации о подтверждении личности при регистрации на ЕПГУ;
- давать консультации о получении государственных и муниципальных услуг на ЕПГУ.

4.1.4. Рекомендуются компетенции, указанные в пунктах 4.1.2 и 4.1.3 настоящих Методических рекомендаций, включить в квалификационные требования к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей по соответствующей должности государственной гражданской службы в федеральном органе исполнительной власти и его территориальных органах, а также в должностные регламенты государственных гражданских служащих, замещающих указанные должности.

4.1.5. Целесообразно оценку уровня знаний, умений и навыков, указанных в пунктах 4.1.2 и 4.1.3 настоящих Методических рекомендаций, осуществлять при проведении квалификационных экзаменов государственных гражданских служащих федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов.

4.1.6. Сотрудники региональных отделений государственных внебюджетных фондов, которые уполномочены осуществлять прием и выдачу документов заявителей на предоставление государственных услуг, помимо компетенций, перечисленных в п. 4.1.2. настоящих Методических рекомендаций, должны обладать дополнительными компетенциями в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме:

- осуществлять регистрацию учетной записи заявителей в единой системе идентификации и аутентификации;
- подтверждать учетную запись заявителей в единой системе идентификации и аутентификации;

- восстанавливать доступ к учетной записи заявителей в единой системе идентификации и аутентификации;
- давать консультации о получении государственных и муниципальных услуг на ЕПГУ.

4.1.7. Государственным гражданским служащим федерального органа исполнительной власти и его территориальных органов, 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 услуг, а также сотрудникам региональных отделений государственных внебюджетных фондов рекомендуется периодически знакомиться с информационными материалами, размещенными на ЕПГУ, а также в разделе 3 Репозитория Минкомсвязи России.

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

4.1.8. Для повышения эффективности коммуникационных взаимодействий государственных гражданских служащих, указанных в п. 4.1.7 настоящих Методических рекомендаций, 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.

4.1.9. В помещениях региональных отделений государственных внебюджетных фондов рекомендуется проводить для заявителей рекламные просветительские акции по регистрации на ЕПГУ и получению государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

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

Алгоритмы информирования, используемые сотрудниками федеральных органов исполнительной власти в целях повышения уровня информированности граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме при очном обращении заявителя

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

По окончании оказания услуги или консультации необходимо уведомить заявителя о возможности получения госуслуг в электронной форме на портале госуслуг используя один из сценариев диалога:

1.1. Сценарий диалога №1:

Рекомендуем Вам зарегистрироваться на портале госуслуг gosuslugi.ru и использовать его для получения госуслуг в электронном виде.

На портале госуслуг Вы сможете оформить паспорт гражданина РФ, заграничный паспорт, получить или заменить водительское удостоверение, поставить или снять транспортное средство с учета. А также, быть в курсе ваших пенсионных накоплений, проверять и оплачивать штрафы ГИБДД со скидкой 50%, налоговые или судебные задолженности и многое другое.

Также рекомендуем скачать мобильное приложение госуслуг, чтобы получать госуслуги прямо с мобильного устройства.

Всю необходимую информацию Вы найдете на портале gosuslugi.ru в разделе “помощь и поддержка”. Пользуйтесь сами, научите родственников и друзей.

1.2. Сценарий диалога №2:

Рекомендуем Вам зарегистрироваться на портале госуслуг gosuslugi.ru и использовать его для получения госуслуг в электронном виде.

На портале госуслуг Вы сможете оформить паспорт гражданина РФ, заграничный паспорт, зарегистрироваться по месту жительства или пребывания и многое другое.

Также рекомендуем скачать мобильное приложение госуслуг, чтобы получать госуслуги прямо с мобильного устройства.

Всю необходимую информацию Вы найдете на портале gosuslugi.ru в разделе “помощь и поддержка”. Пользуйтесь сами, научите родственников и друзей.

1.3.Сценарий диалога №3:

Рекомендуем Вам зарегистрироваться на портале госуслуг gosuslugi.ru и использовать его для получения госуслуг в электронном виде.

На портале госуслуг Вы сможете получить или заменить водительское удостоверение, поставить или снять транспортное средство с учета, проверить и оплатить штрафы ГИБДД со скидкой 50%.

Также рекомендуем скачать мобильное приложение госуслуг, чтобы получать госуслуги прямо с мобильного устройства.

Всю необходимую информацию Вы найдете на портале gosuslugi.ru в разделе “помощь и поддержка”. Пользуйтесь сами, научите родственников и друзей.

1.4.Сценарий диалога №4:

Рекомендуем Вам зарегистрироваться на портале госуслуг gosuslugi.ru и использовать его для получения госуслуг в электронном виде.

На портале госуслуг Вы оформите справку об отсутствии судимости не выходя из дома, а также получите другие услуги в электронном виде.

Также рекомендуем скачать мобильное приложение госуслуг, чтобы получать госуслуги прямо с мобильного устройства.

Всю необходимую информацию Вы найдете на портале gosuslugi.ru в разделе “помощь и поддержка”. Пользуйтесь сами, научите родственников и друзей.

2. Алгоритм действий сотрудника ФССП при обращении граждан за консультацией или получением государственной услуги.

По окончании оказания услуги или консультации необходимо уведомить заявителя о возможности получения госуслуг в электронной форме на портале госуслуг используя один из сценариев диалога:

2.1.Сценарий диалога №1:

Рекомендуем Вам зарегистрироваться на портале госуслуг gosuslugi.ru и использовать его для получения госуслуг в электронном виде.

На портале госуслуг Вы сможете оформить паспорт гражданина РФ, заграничный паспорт, получить или заменить водительское удостоверение, поставить или снять транспортное средство с учета. А также, быть в курсе ваших пенсионных накоплений, проверять и оплачивать штрафы ГИБДД со скидкой 50%, налоговые или судебные задолженности и многое другое.

Также рекомендуем скачать мобильное приложение госуслуг, чтобы получать госуслуги прямо с мобильного устройства.

Всю необходимую информацию Вы найдете на портале gosuslugi.ru в разделе “помощь и поддержка”. Пользуйтесь сами, научите родственников и друзей.

2.2.Сценарий диалога №2:

Рекомендуем Вам зарегистрироваться на портале госуслуг gosuslugi.ru и использовать его для получения госуслуг в электронном виде.

На портале госуслуг Вы сможете проверять и оплачивать ваши судебные задолженности.

Также рекомендуем скачать мобильное приложение госуслуг, чтобы получать госуслуги прямо с мобильного устройства.

Всю необходимую информацию Вы найдете на портале gosuslugi.ru в разделе “помощь и поддержка”. Пользуйтесь сами, научите родственников и друзей.

3. Алгоритм действий сотрудника ФНС при обращении граждан за консультацией или получением государственной услуги.

По окончании оказания услуги или консультации необходимо уведомить заявителя о возможности получения госуслуг в электронной форме на портале госуслуг используя один из сценариев диалога:

3.1.Сценарий диалога №1:

Рекомендуем Вам зарегистрироваться на портале госуслуг gosuslugi.ru и использовать его для получения госуслуг в электронном виде.

На портале госуслуг Вы сможете оформить паспорт гражданина РФ, заграничный паспорт, получить или заменить водительское удостоверение, поставить или снять транспортное средство с учета. А также, быть в курсе ваших пенсионных накоплений, проверять и оплачивать штрафы ГИБДД, налоговые или судебные задолженности и многое другое.

Также рекомендуем скачать мобильное приложение госуслуг, чтобы получать госуслуги прямо с мобильного устройства.

Всю необходимую информацию Вы найдете на портале gosuslugi.ru в разделе “помощь и поддержка”. Пользуйтесь сами, научите родственников и друзей.

3.2.Сценарий диалога №2:

Рекомендуем Вам зарегистрироваться на портале госуслуг gosuslugi.ru и использовать его для получения госуслуг в электронном виде.

С помощью учетной записи портала госуслуг Вы сможете подать налоговую декларацию на портале Nalog.ru, а также получать другие госуслуги на портале gosuslugi.ru не выходя из дома.

Также рекомендуем скачать мобильное приложение госуслуг, чтобы получать госуслуги прямо с мобильного устройства.

Всю необходимую информацию Вы найдете на портале gosuslugi.ru в разделе “помощь и поддержка”. Пользуйтесь сами, научите родственников и друзей.

4. Алгоритм действий сотрудника Росреестра при обращении граждан за консультацией или получением государственной услуги.

По окончании оказания услуги или консультации необходимо уведомить заявителя о возможности получения госуслуг в электронной форме на портале госуслуг используя один из сценариев диалога:

4.1.Сценарий диалога №1:

Рекомендуем Вам зарегистрироваться на портале госуслуг gosuslugi.ru и использовать его для получения госуслуг в электронном виде.

На портале госуслуг Вы сможете оформить паспорт гражданина РФ, заграничный паспорт, получить или заменить водительское удостоверение, поставить или снять ТС с учета. А также, быть в курсе ваших пенсионных накоплений, проверять и оплачивать штрафы ГИБДД со скидкой 50%, налоговые или судебные задолженности и многое другое.

Также рекомендуем скачать мобильное приложение госуслуг, чтобы получать госуслуги прямо с мобильного устройства.

Всю необходимую информацию Вы найдете на портале gosuslugi.ru в разделе “помощь и поддержка”. Пользуйтесь сами, научите родственников и друзей.

4.2.Сценарий диалога №2:

Рекомендуем Вам зарегистрироваться на портале госуслуг gosuslugi.ru и использовать его для получения госуслуг в электронном виде.

С помощью учетной записи портала госуслуг Вы сможете получать услуги на портале росреестра в электронном виде: зарегистрировать права на недвижимость, получить сведения из ЕГРП, поставить недвижимость на кадастровый учет, получить сведения из ГКН.

Также рекомендуем скачать мобильное приложение госуслуг, чтобы получать госуслуги прямо с мобильного устройства.

Всю необходимую информацию Вы найдете на портале gosuslugi.ru в разделе “помощь и поддержка”. Пользуйтесь сами, научите родственников и друзей.

5. Алгоритм действий сотрудника ПФР при обращении граждан за консультацией или получением государственной услуги.

По окончании оказания услуги или консультации необходимо уведомить заявителя о возможности получения госуслуг в электронной форме на портале госуслуг используя один из сценариев диалога:

5.1.Сценарий диалога №1:

Рекомендуем Вам зарегистрироваться на портале госуслуг gosuslugi.ru и использовать его для получения госуслуг в электронном виде.

На портале госуслуг Вы сможете оформить паспорт гражданина РФ, заграничный паспорт, получить или заменить водительское удостоверение, поставить или снять транспортное средство с учета. А также, быть в курсе ваших пенсионных накоплений, проверять и оплачивать штрафы ГИБДД со скидкой 50%, налоговые или судебные задолженности и многое другое.

Также рекомендуем скачать мобильное приложение госуслуг, чтобы получать госуслуги прямо с мобильного устройства.

Всю необходимую информацию Вы найдете на портале gosuslugi.ru в разделе “помощь и поддержка”. Пользуйтесь сами, научите родственников и друзей.

5.2.Сценарий диалога №2:

Рекомендуем Вам зарегистрироваться на портале госуслуг gosuslugi.ru и использовать его для получения госуслуг в электронном виде.

С помощью учетной записи портала госуслуг Вы сможете получать госуслуги в электронном виде на портале ПФР или gosuslugi.ru: подать заявление на выдачу материнского капитала, подать заявление на установление пенсии, а также управлять средствами пенсионного капитала.

Также рекомендуем скачать мобильное приложение госуслуг, чтобы получать госуслуги прямо с мобильного устройства.

Всю необходимую информацию Вы найдете на портале gosuslugi.ru в разделе “помощь и поддержка”. Пользуйтесь сами, научите родственников и друзей.

По окончании диалога необходимо предложить заявителю регистрацию/подтверждение учетной записи на портале госуслуг, а при его согласии создать/подтвердить учетную запись согласно существующим процедурам.

6. Алгоритм действий сотрудника ФСС при обращении граждан за консультацией или получением государственной услуги.

По окончании оказания услуги или консультации необходимо уведомить заявителя о возможности получения госуслуг в электронной форме на портале госуслуг используя один из сценариев диалога:

6.1.Сценарий диалога №1:

Рекомендуем Вам зарегистрироваться на портале госуслуг gosuslugi.ru и использовать его для получения госуслуг в электронном виде.

На портале госуслуг Вы сможете оформить паспорт гражданина РФ, заграничный паспорт, получить или заменить водительское удостоверение, поставить или снять транспортное средство с учета. А также, быть в курсе ваших пенсионных накоплений, проверять и оплачивать штрафы ГИБДД со скидкой 50%, налоговые или судебные задолженности и многое другое.

Также рекомендуем скачать мобильное приложение госуслуг, чтобы получать госуслуги прямо с мобильного устройства.

Всю необходимую информацию Вы найдете на портале gosuslugi.ru в разделе “помощь и поддержка”. Пользуйтесь сами, научите родственников и друзей.

6.2.Сценарий диалога №2:

Рекомендуем Вам зарегистрироваться на портале госуслуг gosuslugi.ru и использовать его для получения госуслуг в электронном виде.

На портале Вы сможете получить госуслуги, связанные с выплатами пособий временной нетрудоспособности, беременности и родам, по уходу за ребенком и другие.

Также рекомендуем скачать мобильное приложение госуслуг, чтобы получать госуслуги прямо с мобильного устройства.

Всю необходимую информацию Вы найдете на портале gosuslugi.ru в разделе “помощь и поддержка”. Пользуйтесь сами, научите родственников и друзей.

По окончании диалога необходимо предложить заявителю регистрацию/подтверждение учетной записи на портале госуслуг, а при его согласии создать/подтвердить учетную запись согласно существующим процедурам.