**Методические рекомендации**

**по информированию граждан о преимуществах получения**

**государственных и муниципальных услуг в электронной форме**

**для исполнительных органов и органов местного самоуправления**

**Кемеровской области - Кузбасса**

В рамках реализации Федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика», утвержденной президиумом Совета при Президенте России по стратегическому развитию   
и национальным проектам 24.12.2018, запланировано к 2024 году направление   
в цифровом виде не менее 50% заявлений на оказание массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг (далее – МСЗУ).

В целях достижения планового значения вышеназванного показателя   
и повышения уровня информированности граждан о возможности и преимуществах предоставления МСЗУ в электронной форме рекомендовано проводить информационную работу по нескольким направлениям.

**1. Информирование граждан о преимуществах получения МСЗУ   
в электронной форме на официальных сайтах в сети Интернет.**

1.1. На официальных сайтах исполнительных органов и органов местного самоуправления, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, целесообразно создать специальный тематический раздел о предоставлении государственных услуг.

Данный раздел сайта рекомендуется посвятить вопросам предоставления государственных услуг в электронной форме, в том числе:

- о преимуществах получения государственных услуг в электронной форме   
и отличии от получения традиционным способом;

- перечни государственных услуг, доступных для получения в электронной форме, со ссылками на Единый портал государственных и муниципальных услуг (далее ⎯ ЕПГУ) и (или) региональный портал государственных и муниципальных услуг вкузбассе.рф (далее – РПГУ);

- инструкции по регистрации и подтверждению личности при регистрации   
на Едином портале государственных и муниципальных услуг в информационно-коммуникационной сети Интернет;

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

1.2. На главной странице официального сайта и (или) в разделе о госуслугах рекомендуется разместить баннер-ссылку на ЕПГУ и региональный портал вкузбассе.рф.

1.3. Для повышения уровня информированности граждан о переходе   
к предоставлению государственных услуг в электронной форме предлагается регулярно на официальных сайтах ведомств публиковать новостные   
и информационные материалы по данной теме.

1.4. Целесообразно новостные материалы дополнять логотипами национальной программы «Цифровая экономика», Единого портала Госуслуг, регионального портала вкузбассе.рф и (или) помечать специализированным тегом, например, «электронные госуслуги».

1.5. При определении объемов и очередности публикации информации   
на официальных сайтах ведомств должна учитываться необходимость размещения актуальных новостей о развитии возможностей ЕПГУ и РПГУ и о новых государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме.

**2. Информирование граждан о преимуществах получения МСЗУ   
в электронной форме на официальных страницах в социальных сетях (ВКонтакте, Одноклассники, Телеграм-канал).**

2.1. На официальных страницах исполнительных органов и органов местного самоуправления в социальных сетях рекомендуется создать тематическую рубрику, посвященную вопросам предоставления государственных услуг в электронной форме, в том числе:

- о преимуществах получения государственных услуг в электронной форме   
и отличии от получения традиционным способом;

- перечни государственных услуг, доступных для получения в электронной форме, со ссылками на Единый портал государственных и муниципальных услуг   
и (или) региональный портал государственных и муниципальных услуг вкузбассе.рф;

- инструкции по регистрации и подтверждению личности при регистрации   
на Едином портале государственных и муниципальных услуг в информационно-коммуникационной сети Интернет (далее ⎯ ЕПГУ);

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

2.2. Целесообразно для привлечения более широкой аудитории пользователей на страницах исполнительных органов и органов местного самоуправления   
в социальных сетях размещать информационные посты, видеоролики, тематические карточки и т.п., посвященные получению государственных услуг в электронной форме.

2.3. Для эффективной коммуникации с пользователями социальных сетей рекомендуется на официальных страницах и в группах ведомств в социальных сетях проводить тематические опросы, например:

- об удовлетворенности получением государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

- о пожеланиях заявителей по улучшению электронных информационных сервисов и услуг, с целью их дальнейшего усовершенствования.

2.4. Дополнительно рекомендуется на официальных страницах ведомств   
в социальных сетях обеспечивать максимальное взаимодействие с пользователями при помощи различных интерактивных модулей:

- электронные формы для отправки обращений и предложений;

- форумы для организации общения пользователей и представителей органов исполнительной власти и органов местного самоуправления и обсуждения публикуемых информационных материалов;

- комментирование опубликованных материалов мероприятий и акций, разрабатываемых или проводимых региональными органами исполнительной власти и органами местного самоуправления, по вопросам предоставления услуг   
в электронной форме и т.п.

**3. Информирование граждан о преимуществах получения МСЗУ   
в электронной форме в помещениях исполнительных органов   
и органов местного самоуправления, подведомственных организаций.**

3.1. Целесообразно в помещении общественной приемной ведомства,   
в помещениях (местах) ожидания заявителей государственных и муниципальных услуг, в центрах общественного доступа на информационных стендах   
и демо-панелях размещать плакаты и постеры, содержащие краткую информацию:

− о преимуществах получения МСЗУ в электронной форме и отличии   
от получения традиционным способом;

− перечни государственных и муниципальных услуг, доступных для получения в электронной форме;

− инструкции по регистрации и подтверждению личности при регистрации   
на Едином портале государственных и муниципальных услуг в информационно-коммуникационной сети Интернет;

− об осуществлении платежей на ЕПГУ.

Информационные стенды должны размещаться в помещении на стенах   
на видном и доступном для заявителей месте.

3.2. Места для приема населения рекомендуется оборудовать техническими средствами, в том числе компьютерами и (или) планшетными устройствами   
с доступом в Интернет для обеспечения возможности регистрации на ЕПГУ   
и подачи заявления в электронной форме.

**4. Популяризация среди граждан механизма получения МСЗУ   
в электронной форме должностными лицами исполнительных органов   
и органов местного самоуправления при личном приеме или ином взаимодействии.**

4.1. Рекомендуется обеспечить предоставление государственными гражданскими и муниципальными служащими, которые уполномочены осуществлять прием граждан, следующих консультаций заявителям:

- о возможностях и преимуществах получения МСЗУ в электронной форме   
и отличии от их получения в традиционном виде;

- о видах услуг, доступных на текущий момент для получения в электронной форме;

- о регистрации учётной записи и о подтверждении личности при регистрации на ЕПГУ.

5. Компетенции отделов по связям с общественностью и СМИ (пресс-службы).

5.1. Государственные гражданские служащие отделов по связям   
с общественностью и СМИ (пресс-службы) при определении объемов и очередности публикации информации на сайтах и на страницах в социальных сетях исполнительных органов и органов местного самоуправления, а также подведомственных им структур должны учитывать необходимость размещения актуальных новостей о развитии возможностей ЕПГУ и РПГУ   
и новых государственных услугах, предоставляемых в электронной форме.

5.2. Рекомендуется проведение контент-анализа СМИ, особенно региональных новостных сюжетов в телепрограммах (телепередачах) и радиопрограммах (радиопередачах), включая Интернет-ресурсы, с целью отслеживания отражения   
в СМИ и выявления общественных настроений и мнений о предоставлении исполнительными органами и органами местного самоуправления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Проанализированные материалы могут рассматриваться как информационные поводы для размещения на официальном сайте и в социальных сетях аналитической, статистической и иной информации о предоставлении государственных услуг в электронной форме, а также для публикации интервью, презентаций, репортажей, видеороликов должностных лиц исполнительных органов и органов местного самоуправления по соответствующей тематике.

5.3. Рекомендуется к Всероссийскому единому дню приема граждан   
12 декабря, с участием должностных лиц исполнительных органов и органов местного самоуправления, проведение ежегодных пресс-конференций, интервью, новостных сюжетов в телепрограммах (телепередачах) и радиопрограммах (радиопередачах), направленных на популяризацию среди граждан механизма получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

5.4. Для усиления внимания СМИ к ЕПГУ и РПГУ, к возможности   
и преимуществам получения услуг в электронном виде рекомендуется пресс-релизы, новости, краткие тезисы выступлений должностных лиц во время мероприятий, посвященных вопросам предоставления государственных услуг, в том числе в электронной форме, направлять в СМИ, в том числе электронные в сети Интернет.

5.5. Целесообразно разработать схемы регулярного взаимообмена информацией с исполнительными органами и органами местного самоуправления с целью расширения информационных поводов для размещения материалов (статей, обзоров, анонсов, пресс-релизов и т.п.), посвященных вопросам предоставления государственных услуг в электронной форме.

5.6. Рекомендуемые формы (виды) мероприятий:

- постоянное насыщение информационного поля (рассылка пресс-релизов, новостных статей, статистических данных, информации о смежных сферах, освещение планов и проектов);

- проведение пресс-конференций, брифингов, ознакомительных мастер-классов с представителями СМИ;

- виртуальные пресс-туры по ЕПГУ и РПГУ;

- производство и размещение видеороликов на темы уже доступных электронных услуг и полезности ЕПГУ и РПГУ;

- создание и размещение инфографики на тему «Электронное правительство»;

- конкурс среди представителей региональных СМИ (на лучшую аналитическую статью об электронном правительстве).

**6. Популяризация электронного формата получения МСЗУ в рамках просветительских и образовательных программ для обучающихся общеобразовательных организаций.**

6.1. Целесообразно органам управления в сфере образования на территории Кемеровской области - Кузбасса разработать планы (программы) образовательных   
и просветительских мероприятий для обучающихся общеобразовательных организаций по популяризации получения МСЗУ в электронной форме.

6.2. Для популяризации услуг в электронном виде можно использовать различные формы мероприятий, такие как тематические уроки, конкурсы рисунков, презентаций, видеороликов, деловые игры, социально-моделирующие игры, социальные проекты и социальные акции и т.п.

Эти мероприятия можно провести как на уроке, так и во внеурочное время,   
в рамках дополнительного образования.

В начальной школе можно организовать внеклассное мероприятие в разных формах, таких как урок знаний, конкурс рисунков, презентаций и др.

В рамках социально-моделирующих игр, акций можно рассмотреть варианты житейских ситуаций для получения различных услуг, например, «Получи паспорт через Портал госуслуг», «Электронные услуги налоговой службы», «Электронная семья» и т.п.

В социально-моделирующих играх можно рассмотреть правовые вопросы оплаты электронными деньгами, возможности популярных электронных кошельков, проблемы и перспективы использования электронно-цифровой подписи.

В результате проведения таких мероприятий у обучающихся будут сформированы коммуникативная, этическая, социальная, гражданская компетентности, будут заложены основы правовой культуры. Еще одним следствием проведения такого рода мероприятий будет привлечение внимания старшего поколения к возможностям сети Интернет в части оказания госуслуг в электронном виде.

В качестве домашнего задания учащиеся могут ознакомить родителей, бабушек и дедушек с возможностями получения услуг в электронном виде   
и зарегистрировать их на Портале.

6.3. Актуально проведение совместных (с родителями, учениками, учителями) мероприятий по данной тематике: родительские собрания, день открытых дверей, общая социальная акция, проведенная в компьютерном классе и т.п.

**При проведении популяризации государственных и муниципальных услуг в электронной форме необходимо акцентировать внимание на следующие аспекты:**

1. Простой механизм регистрации на Портале и подачи заявления   
в электронной форме. Сначала гражданин проходит процедуру регистрации   
на Портале и активирует свою учетную запись любым удобным для гражданина способом. После регистрации гражданину необходимо выбрать на Портале нужную услугу и направить заявление. И это без очередей, бумажной волокиты и временных затрат.

2. Широкий функционал ЕПГУ и РПГУ, подробная информация об услугах, наличие уникальных сервисов, необходимых населению.

3. Повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг посредством использования информационно-коммуникационных технологий.

4. Упрощение процедуры предоставления услуг и сокращение сроков   
их оказания.

5. Возможность оплаты государственных пошлин и платежей.

6. Снижение административных барьеров.

Таким образом, необходимо сформировать понимание среди граждан того, что получение услуг в электронной форме – это просто, удобно и доступно.

Дополнительно необходимо сформировать у жителей региона разграничение понятий ЕПГУ и РПГУ.

**Кроме того, необходимо акцентировать внимание граждан на:**

1. Наиболее популярных услугах, предоставляемых в электронной форме.

2. Наличии возможности подачи заявлений и документов юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями.

3. Возможности получения услуг в электронной форме для бизнеса.

Эффективность информирования граждан о возможности получения услуг   
в электронной форме напрямую зависит от комплексного подхода при организации информирования граждан, в частности регулярности информирования граждан   
и размещения новостных и информационных материалов.

Сроки реализации указанных мероприятий могут варьироваться от нескольких недель до нескольких месяцев в зависимости от необходимости финансирования, насыщенности программы действий и планируемых мероприятий.

При этом процесс популяризации может модифицироваться. Работа со СМИ   
в контексте информационного взаимодействия (написания и рассылки пресс-релизов) и работа с социальными сетями может вестись постоянно, а специальные мероприятия для целевых групп общественности могут проводиться время   
от времени (1 раз в квартал).

В качестве инструмента для анализа общей посещаемости веб-сайта исполнительных органов и органов местного самоуправления, а также анализа аудитории, качества получаемого в ходе рекламной кампании трафика можно использовать «Яндекс.Метрику», как один из самых доступных инструментов российской разработки.

Актуальные версии информационных материалов для размещения   
на информационных ресурсах исполнительных органов и органов местного самоуправления находятся в свободном доступе по ссылке:

<https://cloud.ako.ru/index.php/s/SfF8n5qcQ7Y67E6>

В целях расширения возможностей информирования граждан   
о предоставлении государственных услуг в электронной форме, о возможностях ЕПГУ и РПГУ целесообразно рекомендовать всем подведомственным организациям обеспечить размещение на главных страницах официальных сайтов баннеров-ссылок на ЕПГУ и РПГУ, а также информационных релизов о возможности   
и преимуществах получения услуг в электронном виде.

**Контактные данные специалистов по вопросам реализации методических рекомендаций:**

Реутова Екатерина Николаевна

консультант отдела развития систем предоставления государственных услуг

телефон: 8 (384-2) 45-06-28

e-mail: reutova-en@ako.ru.