

«Повышение качества  
пользовательских интерфейсов  
информационных систем  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг»

Заместитель директора департамента информатизации и связи  
Ярославской области

**Емельянова Наталья Алексеевна**

21 ноября 2013 года



# Электронное правительство Ярославской области

## Межведомственное электронное взаимодействие

Участвуют:

- 20** исполнительных органов государственной власти,
- 215** органов местного самоуправления и подведомственных учреждений,
- 904** сотрудника, чьи рабочие места подключены к СМЭВ и оснащены средствами электронной подписи.

За 2013 г. осуществлено свыше **14 тысяч** электронных запросов.

Используется собственная информационная **система РКИС / СтЭП.**

## Электронные услуги

На **ЕПГУ** опубликованы сведения о **2060** услугах, в т.ч.:

- 192** – государственных,
- 1830** – муниципальных,
- 38** – услуг учреждений.

Подать заявление и получить результат в электронном виде можно:  
по **64** государственным и муниципальным услугам.

На портале зарегистрировано **31 тыс.** пользователей области.

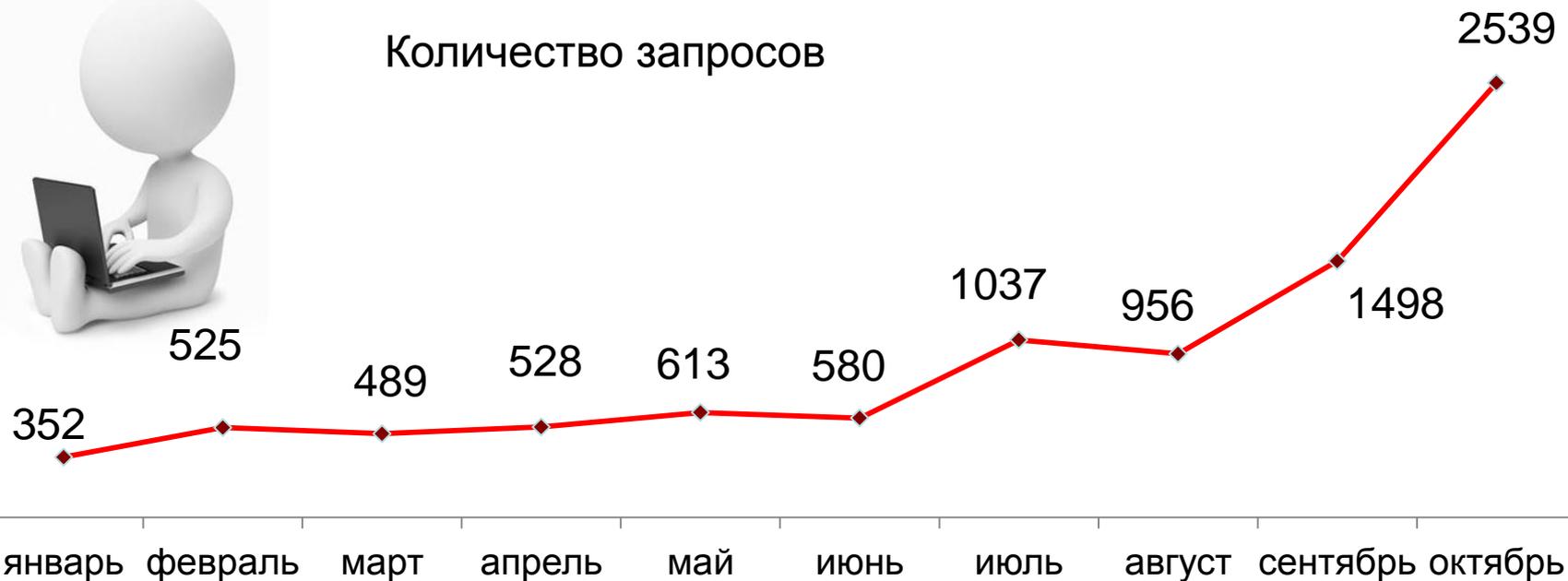
С начала 2013 года ими было подано **56 тыс.** заявок на получение электронных услуг.



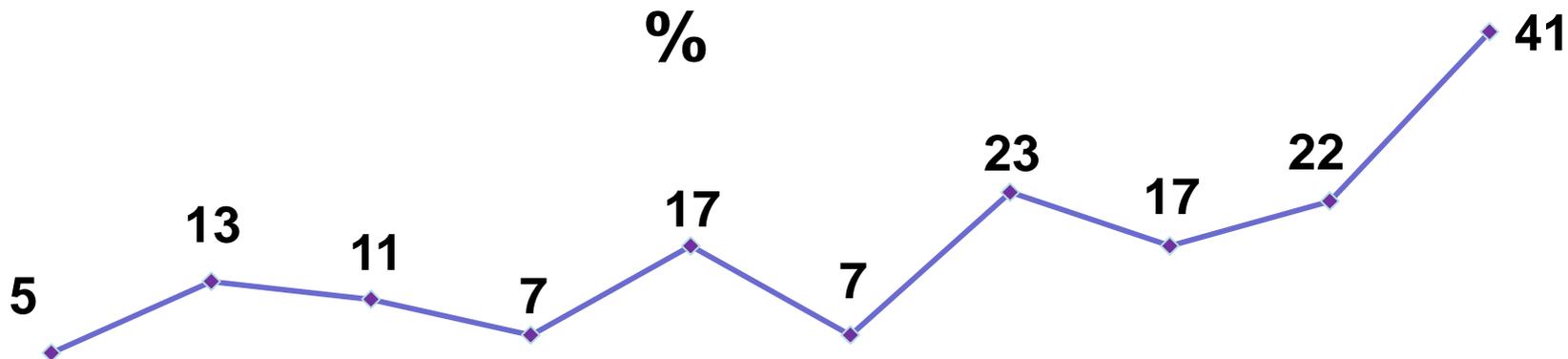
# Статистика: направление запросов через СМЭВ



Количество запросов



%

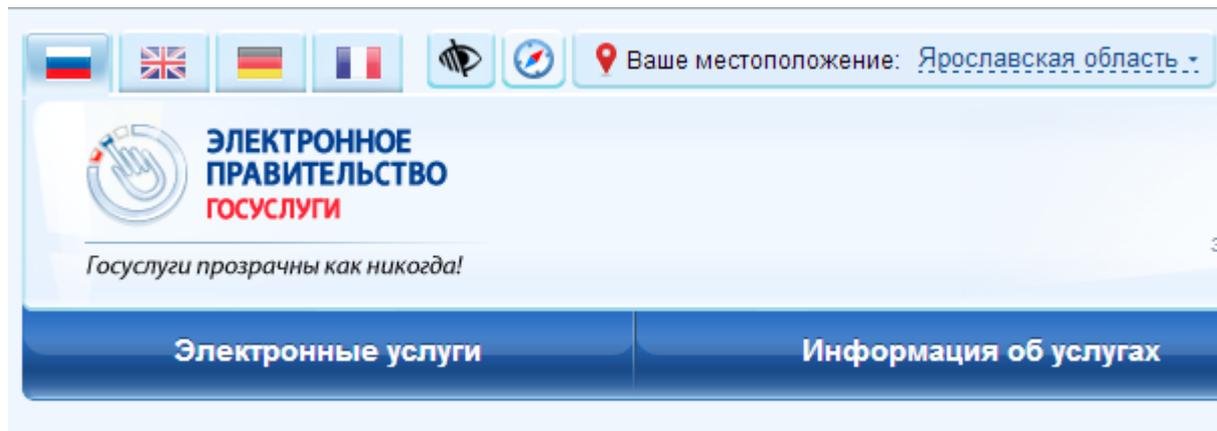




# Статистика: количество зарегистрировавшихся на ЕПГУ жителей Ярославской области



<http://www.gosuslugi.ru/>





Правительство  
Ярославской  
области

# Электронное правительство Ярославской области

<http://www.yarregion.ru/>

[Областная дума](#) | [Избирательная система](#) | [Областной суд](#) | [Федеральная власть](#) | [Общественная палата](#)



## Портал органов государственной власти Ярославской области

О регионе

Губернатор

Правительство

Органы  
исполнительной власти

Электронное  
правительство

Обращения граждан

Награды

Электронный пресс-  
центр

Контакты

Объявления

Ноябрь 11-17, 2013

П В С Ч П С В



11.11.2013 | 14:00

Подведены итоги детской оздоровительной  
кампании-2013

### Новости

10.11.2013 13:25 | Фото

В Ярославле отметили День сотрудника органов  
внутренних дел РФ

10.11.2013 10:00

Поздравление губернатора с Днем сотрудника  
органов внутренних дел

08.11.2013 17:25 | Фото

В санатории «Искра» введена в эксплуатацию  
современная газовая котельная

[ВСЕ НОВОСТИ >](#)

Электронная почтовая рассылка  
новостей сайта  
[ПОДПИСАТЬСЯ](#)





# Электронное правительство Ярославской области

 **Государственный ЗАКАЗ**  
Ярославской области

 **Горячая линия для инвесторов**

 **Информация о торгах**

 **Инвестиционный портал**  
Ярославской области

 **Открытое правительство**

**Навигация и дополнительные возможности**

 [Карта сайта](#)

 [Архив материалов](#)

## Регистрация актов гражданского состояния

- 1 Прием и выдача документов о государственной регистрации актов гражданского состояния: рождения, заключения брака, расторжения брака, усыновления (удочерения), установления отцовства, перемены имени, смерти

## Социальное обслуживание

- 1 Организация предоставления ежемесячной выплаты на детей погибших сотрудников правоохранительных органов и военнослужащих
- 2 Оказание социальной помощи
- 3 Присвоение званий "Ветеран труда" и "Ветеран труда Ярославской области"
- 4 Обеспечение инвалидов с ограниченными возможностями передвижения и способностью к самообслуживанию спец. средствами и приспособлениями для оборудования и оснащения занимаемых ими жилых помещений с целью формирования доступной среды жизнедеятельности
- 5 Организация предоставления гражданам пособия по беременности и родам
- 6 Организация предоставления единовременного пособия женщинам, вставшим на учет в медицинских учреждениях в ранние сроки беременности
- 7 Социальная поддержка и социальное обслуживание граждан пожилого возраста, инвалидов и граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации (предоставление информации о порядке социального обслуживания граждан)
- 8 Социальная поддержка и социальное обслуживание граждан пожилого возраста, инвалидов и граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации (предоставление информации о порядке социального обслуживания граждан)
- 9 Организация предоставления компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг членам семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти
- 10 Организация предоставления компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг членам семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти
- 11 Организация предоставления компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг членам семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти
- 12 Организация предоставления компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг членам семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти
- 13 Организация предоставления компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг членам семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти
- 14 Организация предоставления компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг членам семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти
- 15 Организация предоставления членам семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти компенсационных выплат в связи с расходами по оплате жилых помещений, коммунальных и других видов услуг
- 16 Организация предоставления компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг членам семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти

**Получено через ЕПГУ  
55 611 услуг,  
из них региональных – 1884.**



# Целевые показатели Указа Президента РФ №601



необходимо обеспечить достижение следующих показателей:  
б) **доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме**, к 2018 году - не менее 70%.

**22%**

компьютерная грамотность

Продвижение  
в СМИ

Юзабильность

**70 %**

26 августа 2013 года **Председатель Правительства РФ лично** возглавил Правительственную комиссию по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности





Обеспечение качества и доступности  
электронных услуг: использовать услугу

не сложно

удобно

ПОНЯТНО



**Заседание Правительственной  
комиссии по использованию  
информационных технологий для  
улучшения качества жизни и условий  
ведения предпринимательской  
деятельности**

19 сентября 2013 г.

Минкомсвязи России, Минэкономразвития России подготовить и представить в Правительство Российской Федерации предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты Российской Федерации, содержащие необходимые требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме, требования к целевой модели порядка предоставления услуг в электронной форме, а также перечень услуг, приоритетных для перевода в электронный вид и сроки их перевода.

До 20 декабря 2013 г.



## Предпосылки проекта USABILITY

- ✓ Директивы сверху
- ✓ Постоянное совершенствование и улучшение как принцип выживаемости ИТ-продуктов
- ?? Запрос снизу на слабую юзабельность



# USABILITY: исследование удовлетворенности населения

Ежегодный мониторинг общей  
удовлетворенности населения  
качеством предоставления  
государственных и  
муниципальных услуг

+ блок вопросов по оценке портала

910 человек – жителей  
Ярославской области (выборка  
уравновешена по возрасту, полу  
и месту жительства).

**C1-11.** Оцените, пожалуйста, по 5-балльной шкале насколько Вам легко и удобно работать с Единым порталом? (оцените каждое действие). Где «5» – очень легко и удобно, «4» - в целом удобно, «3» – затрудняюсь оценить, «2» - трудно, неудобно, «1» - я пытался(ась), но так и не смог(ла) это сделать.

**ИНТЕРВЬЮЕР, ЗАЧИТЫВАЙТЕ КАЖДЫЙ ОЦЕНИВАЕМЫЙ ПАРАМЕТР ОТДЕЛЬНО.** *Один вариант ответа по каждой строке.*

	Я пытался, но так и не смог это сделать	Трудно, неудобно	Затрудняюсь оценить	В целом удобно	Очень легко и удобно
C1. Поиск нужной услуги на портале	1	2	3	4	5
C2. Поиск информации о конкретной услуге	1	2	3	4	5
C3. Поиск информации об органе власти, предоставляющем услугу	1	2	3	4	5
C4. Регистрация на портале	1	2	3	4	5
C5. Вход в личный кабинет	1	2	3	4	5
C6. Заполнение заявления на услугу	1	2	3	4	5
C7. Прикрепление документов, необходимых для получения услуги;	1	2	3	4	5
C8. Отправка заявления и документов;	1	2	3	4	5
C9. Получение информации о коде оказания услуги;	1	2	3	4	5
C10. Связь с органом власти для уточнения информации по услуге;	1	2	3	4	5
C11. Получения результата услуги	1	2	3	4	5

**C12.** Как Вы считаете, получить услугу через Единый портал проще и удобнее, чем при личном обращении в орган власти? *Один вариант ответа.*

1. Да	2. Скорее да, чем нет	3. Скорее нет, чем да	4. Нет
-------	-----------------------	-----------------------	--------



# USABILITY: исследование удовлетворенности населения

## Уровень использования электронной формы получения услуг

	В % от опрошенных		В % от имеющих доступ в Интернет	
	2012 г. (n=1004)	2013 г. (n=910)	2012 г. (n=639)	2013 г. (n=590)
Имеют доступ в Интернет	64%	65%		
Знают о существовании портала	52%	<b>57%</b>	82%	<b>88%</b>
Получали услуги в электронной форме	<b>6%</b>	<b>12%</b>	10%	18%
Пользовались порталом	4%	7%	7%	11%
Зарегистрированы на портале	2%	5%	4%	7%

О существовании Единого портала госуслуг осведомлены 57% опрошенных (или 88% тех, кто имеет свободный доступ в Интернет).

Уровень получения услуг в электронной форме пока невелик: через Единый портал госуслуг или сайт ОИВ услуги получали 12% опрошенных.

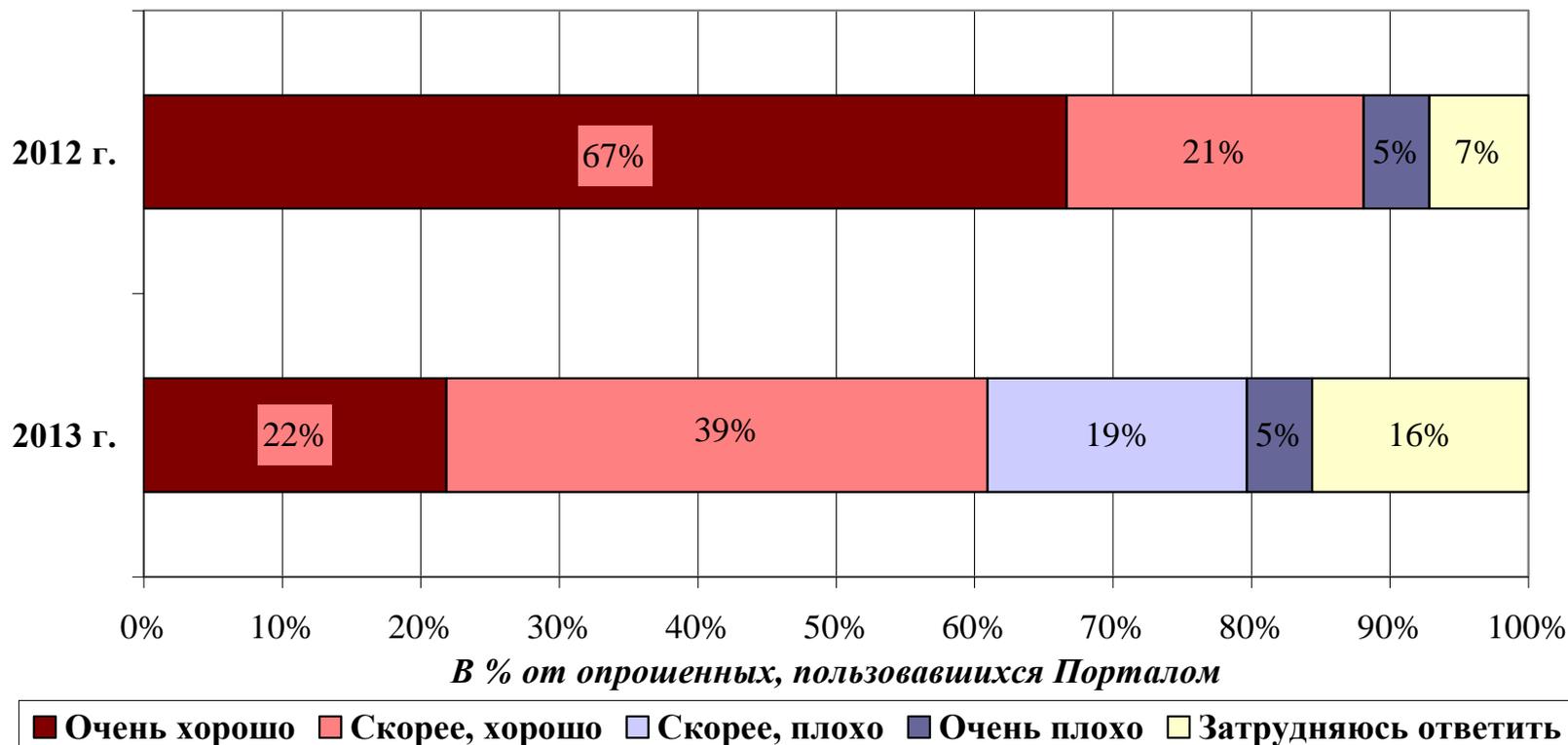
По сравнению с 2012 г. можно отметить рост известности и уровня использования Единого портала государственных услуг, но не очень быстрыми темпами.



# USABILITY: исследование удовлетворенности населения

**"Как Вы оцениваете эффективность работы  
Единого портала государственных услуг?"**

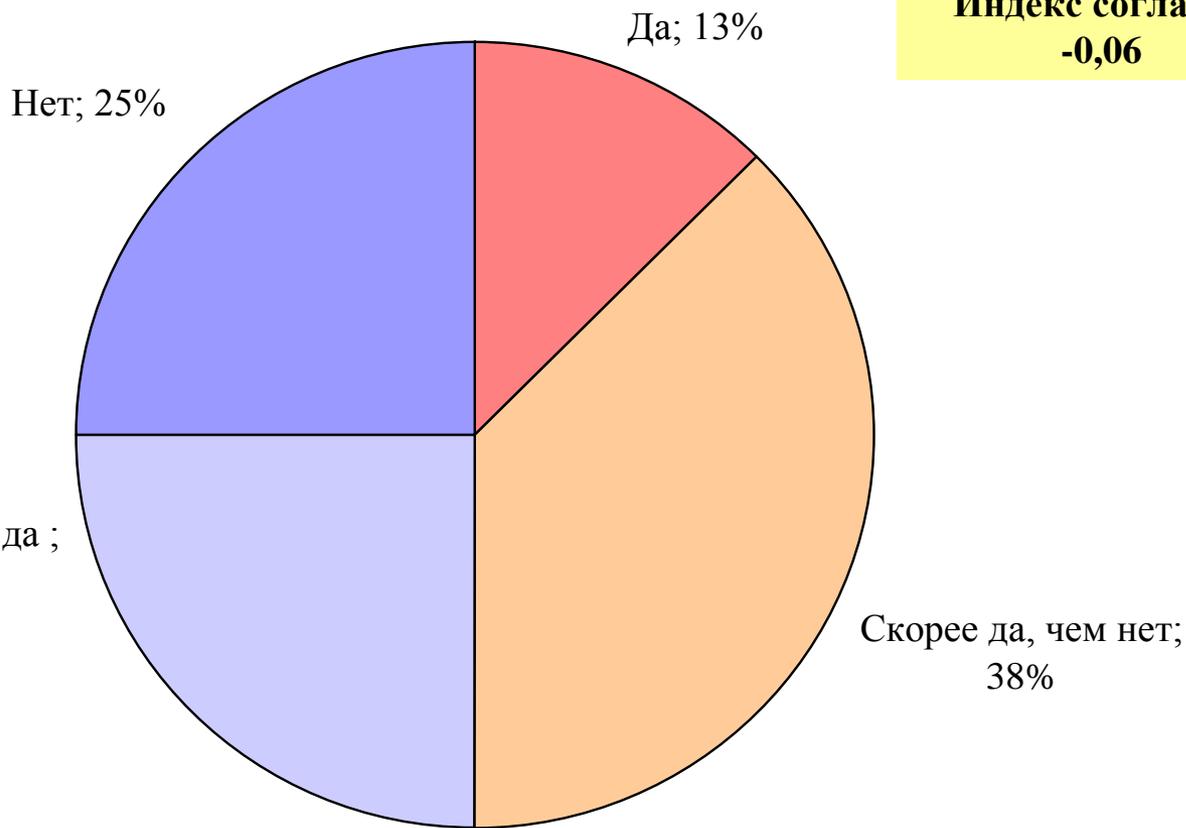
**Уровень удовлетворенности: 2012 г. - 86%, 2013 г. - 64%**





# USABILITY: исследование удовлетворенности населения

**"Как Вы считаете, получить услугу через Единый портал проще и удобнее,  
чем при личном обращении?"**



**Индекс согласия  
-0,06**

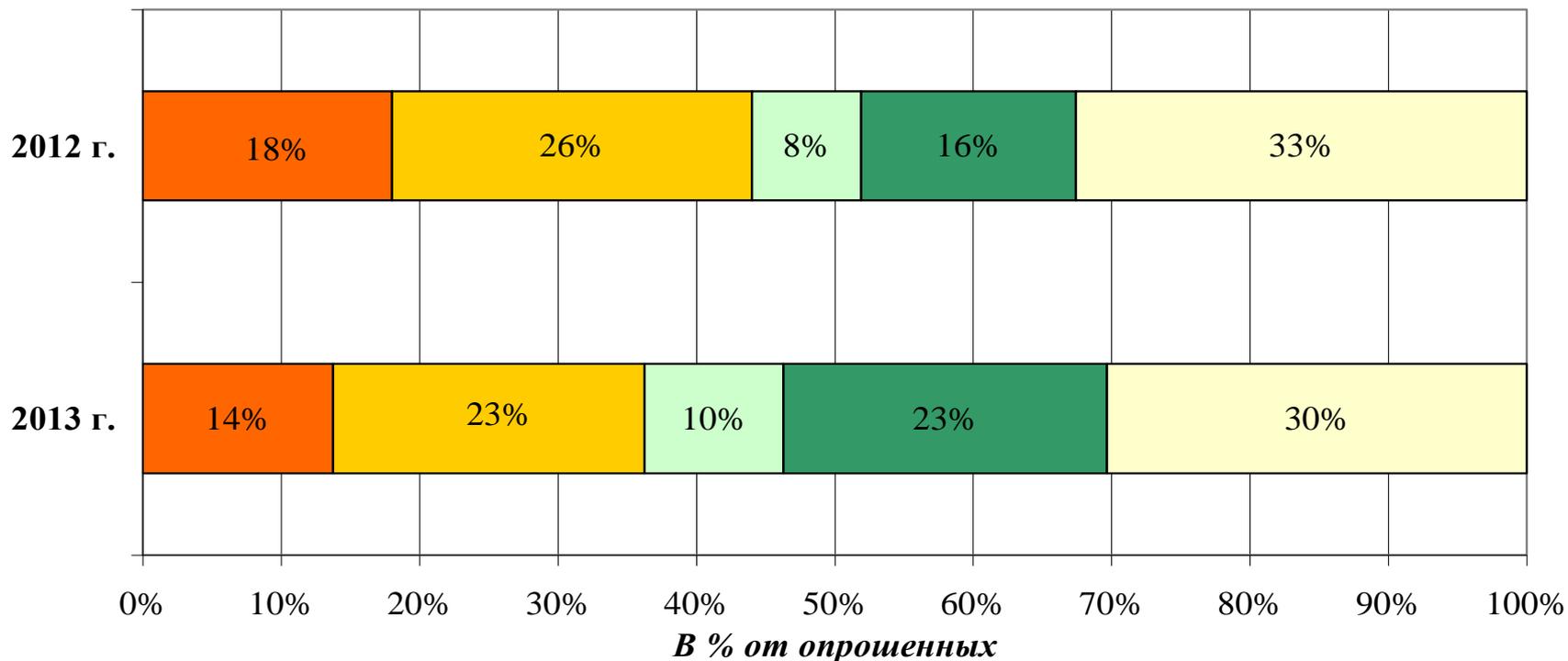
*В % от опрошенных,  
пользовавшихся  
Единым порталом  
(n=64)*



# USABILITY: исследование удовлетворенности населения

"Хотели бы Вы в будущем получать услуги через Единый портал государственных услуг?"

Индекс согласия: 2012 г. = 0,17, 2013 г. = -0,5



Да Скорее, да Скорее, нет Нет Затрудняюсь ответить



Подписание соглашения  
Минкомсвязи России и двух  
пилотных регионов – Ярославской  
и Ивановской области

«О взаимодействии при  
повышении качества  
пользовательских интерфейсов  
государственных информационных  
систем»

## Цель проекта

Повышение качества представления и получения государственных и муниципальных услуг посредством ЕПГУ и РПГУ



# USABILITY: революция или эволюция



~~? ЕПГУ ?~~

? РПГУ ?





# USABILITY: план проекта

## Задача 1. Приоритезации перевода государственных и муниципальных услуг в электронный вид

1. Утвержденные методические рекомендации определения приоритетов перевода услуг в электронный вид
2. Предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты в т. ч. в распоряжение Правительства РФ № 1993-р

## Задача 2. Стандартизация описания ГМ услуг, описание требований к представлению информации о ГМ услугах на ЕПГУ и РПГУ

1. Утвержденные методические рекомендации по представлению ГМ услуг на ЕПГУ и РПГУ в доступной для граждан форме
2. Стандартизованное описание в доступной для граждан форме государственной услуги «Субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг»

## Задача 3. Повышение качества пользовательских интерфейсов государственных информационных систем потребителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг, в том числе ЕПГУ

1. Кликабельный Web-макет представления государственной услуги «Субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг» (без привязки к ЕПГУ)
2. Предложения по внесению изменений в ФГИС, обеспечивающие предоставление в электронной форме услуг (функций): ЕПГУ/федеральный реестр ГМ услуг (функций)



## USABILITY: задача 2. Описание услуги.

- Выбор пилотных услуг	✓ Организация предоставления субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг
- Описание пилотных услуг по новой структуре	✓
- Обсуждение, доработка, юридическая, правовая экспертиза описания пилотных услуг	✓
- Тестирование описания пилотных услуг на фокус-группах	✓ Проведен тренинг фасилитаторов, проведено тестирование описания
- Разработка Методических рекомендаций по представлению услуг в доступной для граждан форме	✓
- Обсуждение и утверждение МР на рабочей группе Совета по региональной информатизации	21 ноября 2013 года
- Утверждение МР приказом Микомсвязи России	



<https://drive.google.com/folderview?id=0B3nM-EcT7r9-empwcVg3cGlsRmc&usp=sharing>

Google Диск

Госуслуги: Приоритеты и форматы перевода в электронный вид 19 объектов

НАЗВАНИЕ	ПОСЛЕДНЕЕ ИЗМЕНЕНИЕ
МЕТОДИКА приоритетности (18 09 2013).doc	24 окт. Света Кузнецова
МЕТОДИКА приоритетности (18 09 2013).doc	24 сент. Catherine Varnakhina
5_Сводн_массив_данных	28 сент. Света Кузнецова
Субсидия на оплату жилья - для Ларисы	26 окт. Лариса Костерина
Субсидия на оплату жилья - Описание	24 сент. Svetlana Suetina
Субсидия на оплату жилья - Описание 24092013.docx	24 сент. Andrej Kremnef
Субсидия на оплату жилья - Описание 24092013.docx	7 окт. Andrej Kremnef
Gosuslugi_Popomarev.pdf	23 сент. Andrej Kremnef
Блоки описания получения Услуги	23 сент. Andrej Kremnef
МЕТОДИКА описания услуги_05112013.docx	5 нояб. Мария Туманова
МЕТОДИКА описания услуги_30102013.docx	29 окт. Svetlana Suetina
МЕТОДИКА описания услуги Ярославль 28.09.2013	28 окт. Dmitry Satin
Новая концепция госуслуг.pdf	3 июля Dmitry Satin
Новые принципы развития госуслуг	11 сент. Dmitry Satin
Приложение 1_Анкета.xlsx	24 сент. Catherine Varnakhina
Приложение 2_Сводн таблица по услугам.xlsx	24 сент. Catherine Varnakhina
Приложение 3_Сводн оценка по услуге.xlsx	24 сент. Catherine Varnakhina
Пример описания: Мобильная и веб-версия.jpg	6 июня Artyom Moshkov
Приоритеты.pptx	6 июня Artyom Moshkov

## МЕТОДИКА ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПРИОРИТЕТОВ ПЕРЕВОДА ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННЫЙ ВИД

### 1. Общие положения

- 1.1. Методика и инструментарий сбора первичной информации по каждой из государственных (муниципальных) услуг субъектов РФ (далее - методика) разработана в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации о предоставлении государственных (муниципальных) услуг.
- 1.2. Целью настоящей методики является:
  - разработка порядка и инструментария сбора первичной информации по каждой из государственных (муниципальных) услуг для определения степени приоритетности перевода услуг в электронный вид;
  - формирование перечня государственных (муниципальных) услуг, которые в первую очередь необходимо перевести в электронный вид.
- 1.3. Порядок оценки первоочередности перевода услуги в электронный вид включает следующие этапы:
  - Проведение опроса для получения информации об услуге;
  - Расчет балла и ранжирование услуг по итогам опроса;
  - Составление перечня государственных (муниципальных) услуг «первой очереди» по итогам ранжирования.
- 1.4. Первоочередность перевода услуги в электронный вид оценивается по четырем критериям:
  - Полезность перевода услуги в электронный вид;
  - Востребованность услуги;
  - Затраты и трудоемкость оказания услуги;
  - Готовность целевой аудитории к получению услуги в электронном виде.
- 1.5. Для оценки услуг по критериям используется анкета (Приложение 1) с закрытым перечнем вопросов и ответов на них. Степень выраженности каждого критерия определяется суммой баллов за ответы по соответствующей группе вопросов. Правила расчета итогового балла по услуге и рекомендации приведены в Приложениях 4-6.

### 2. Основные определения

2.1. Понятия, используемые в тексте данной методики:

**Анкета** - упорядоченный по последовательности, содержанию и форме набор вопросительных суждений, воплощенный в виде опросного листа (анкеты) и предназначенный для сбора эмпирической социологической информации в форме письменных ответов опрашиваемых (респондентов) по сформулированной исследовательской проблеме.

**Респондент** - специалист органа власти, ответственный за организацию предоставления государственной (муниципальной) услуги.

Dmitry Satin

20:12 24 сент.

В чем ценность этого параграфа? Предлагаю убрать.

Dmitry Satin

20:13 24 сент.

Предлагаю в преамбулу добавить контекст появления этой методики - кратко изложив историю пилюта.

Catherine Varnakhina

15:51 24 сент.

Мне кажется здесь не хватает описания самой методики и хорошо бы дописать что есть 4 составляющие приоритетности перевода услуги в эл вид в зависимости от степени выраженности каждого критерия. Т.е. добавить после 1.4. пункт поименно такого содержания:

[Показать все](#)



# USABILITY: задача 2. Методрекомендации. Описание услуги.

## Новый подход к представлению услуг ←

Принципы: Краткое описание, отвечающее на основные вопросы  
Листовка, которую можно распечатать

Структура:

Название

- Кому адресована услуга
- Описание продукта (содержания услуги) Что я получаю?
- Сроки оказания услуги
- Варианты получения (онлайн, МФЦ, Ведомство)
- Документы, необходимые для получения услуги (обязательные, дополнительные, описание документов)
- Задать вопрос ( видео-консультант, call-центр, чат со специалистом)
- Вопросы и ответы
- Похожие услуги
- Оценка качества (удовлетворенность, рекомендовать другу)
- Обратная связь (нашел неверную информацию, досудебное обжалование)
- Инфографика (этапы получения, затраты времени, количество шагов)
- Подтверждение, что пользователь ознакомился с административным регламентом

Административный регламент (53  
страницы) и НПА по услуге



861 постановление



Полное описание  
услуги



Методика описания  
услуги





Проект

Утверждены приказом Министерства связи и массовых  
коммуникаций  
Российской Федерации от «    »  
2013 г. №

1

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРЕДСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ЕПГУ И РПГУ В ДОСТУПНОЙ ДЛЯ ГРАЖДАН ФОРМЕ

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях повышения качества пользовательских интерфейсов государственных информационных систем потребителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг, в том числе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (ЕПГУ) и региональных порталов государственных и муниципальных услуг (РПГУ), с учетом требований постановления Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861-п «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)».

1.2. Целью настоящих методических рекомендаций является формирование требований к представлению государственных и муниципальных услуг в доступной для граждан форме.

1.3. Представление услуги формируется органом власти, предоставляющим данную услугу, с привлечением специалистов, непосредственно участвующих в предоставлении услуги. Орган власти, предоставляющий услугу, несет ответственность:

- за качество представления услуги на порталах услуг;
- за управление изменениями в порядке предоставления услуги и представлении ее на порталах услуг.

1.4. Содержание представления услуги должно соответствовать действующим нормативным правовым актам, регулирующим предоставление услуги.

1.5. При организации представления услуги рекомендовано обеспечивать доступность и прозрачность информирования граждан об услуге с помощью методов визуализации информации (графики, диаграммы, рисунки, схемы и т.п.).

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРЕДСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ЕПГУ И РПГУ В ДОСТУПНОЙ ДЛЯ ГРАЖДАН ФОРМЕ

1. Общие положения
2. Основные определения
3. Формы представления услуги
4. Основные принципы представления услуг
5. Структура представления услуги
6. Элементы управления в представлении услуги
7. Этапы формирования представления
8. Управление изменениями

Приложение 1. Методика  
тестирования  
представления услуги.



# USABILITY: задача 2. Методика.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях повышения качества пользовательских интерфейсов государственных информационных систем потребителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг, в том числе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (ЕПГУ) и региональных порталов государственных и муниципальных услуг (РПГУ), с учетом требований постановления Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861-п «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)».

1.2. Целью настоящих методических рекомендаций является формирование требований к представлению государственных и муниципальных услуг в доступной для граждан форме.

1.3. Представление услуги формируется органом власти, предоставляющим данную услугу, с привлечением специалистов, непосредственно участвующих в предоставлении услуги. Орган власти, предоставляющий услугу, несет ответственность:

- за качество представления услуги на порталах услуг;
- за управление изменениями в порядке предоставления услуги и представлении ее на порталах услуг»;

Для удобства заявителей представление услуги разрабатывается в двух формах:

- on-line форма – основная форма представления услуги - является визуализацией услуги на порталах услуг;
- листов

A4 шрифт  
мог полу

## 3. Основные принципы представления услуг:

1. Краткость. Представление услуги должно быть кратким по содержанию и ограниченным по объему. ..
2. Клиентоориентированность. В описании должна присутствовать только информация, которая для большинства заявителей является важной при принятии решения об обращении за услугой...
3. Доступность. В описании следует избегать канцелярской и избыточно терминологической терминологии.

## 4. Структура представления услуги

4. Документация «документация»  
решения
5. Применение экспертных с

Наименование услуги  
Кому адресован

## 5. Элементы управления в представлении услуги

- .....
6. Этапы формирования представления



# USABILITY: задача 2. Методика.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях повышения качества пользовательских интерфейсов государственных информационных систем потребителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг, в том числе Единого портала

## 2. Основные определения

Основные термины, используемые в настоящих Методических рекомендациях.

- **порталы услуг** - Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и региональные порталы государственных и муниципальных услуг;
- услуги – «.....»;
- **описание услуги** – полная и подробная текстовая информация об услуге в соответствии со структурой,  
изложенной в пункте 5 настоящих Методических рекомендаций;
- **представление услуги** - отображение на порталах услуг описания услуги в доступной для граждан форме, а также краткий текстовый документ (листочка), отвечающие основным принципам, перечисленным в п. 4 настоящих Методических рекомендаций, и позволяющие заявителю осуществлять эффективный поиск информации на порталах услуг или получить услугу в традиционной форме;
- **орган, предоставляющий услугу**, -;
- **основная страница** – первая страница конкретной услуги на портале услуг, на которую попадает заявитель при поиске услуги;
- **автоматизированная экспертная система** - программный комплекс, аккумулирующий варианты и частные случаи предоставления услуги и позволяющий пользователю быстро получить необходимую информацию.

решения

5. Применение экспертных с

5. Элементы управления в представлении услуги

.....

6. Этапы формирования представления



# USABILITY: задача 2. Методика.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях повышения качества пользовательских интерфейсов государственных информационных систем потребителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг, в том числе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (ЕПГУ) и региональных порталов государственных и муниципальных услуг (РПГУ), с учетом требований постановления Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861-п «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)».

1.2. Целью настоящих методических рекомендаций является формирование требований к представлению государственных и муниципальных услуг в доступной для граждан форме.

## 3. Формы представления услуги

Для удобства заявителей представление услуги разрабатывается в двух формах:

- **on-line форма** – основная форма представления услуги - является визуализацией услуги на порталах услуг;
- **листовка (буклет)** – дополнительная форма представления услуги – является документом в текстовом формате ограниченного объема, который предназначен для того, чтобы заявитель мог получить услугу в традиционной (не электронной) форме. Листовка (буклет) должна быть доступна для копирования и распечатывания на основной странице услуги. Объем листовки – 1 лист. Если описание услуги получается слишком объемным, рекомендуется разработать несколько вариантов листовок (для различных категорий заявителей, для разных жизненных ситуаций и т.п.).

2. Клиентоориентированность. В описании должна присутствовать только информация, которая для большинства заявителей является важной при принятии решения об обращении за услугой...

3. Доступность. В описании следует избегать канцелярской и избыточно терминологической терминологии

- 4. Документация «документ решения»
  - Наименование услуги
  - Кому адресован

## 4. Структура представления услуги

- 5. Элементы управления в представлении услуги
- .....

## 6. Этапы формирования представления



# USABILITY: задача 2. Методика.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях повышения качества пользовательских интерфейсов государственных информационных систем потребителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг, в том числе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (ЕПГУ) и региональных порталов государственных и муниципальных услуг (РПГУ), с учетом требований постановления Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861-п «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осущ...

1.2. Ц  
муниципал  
1.3. П  
непосредо  
- за качест  
- за управл  
услуг»;

## 3. Основные принципы представления услуг:

1. Краткость. Представление услуги должно быть кратким по содержанию и ограниченным по объему. ...
2. Клиентоориентированность. В описании должна присутствовать только информация, которая для большинства заявителей является важной при принятии решения об обращении за услугой. ...
3. Доступность языка. В описании следует избегать канцеляризмов и избыточных юридических терминов. ...
4. Документы-локомотивы. В разделе «Перечень документов» по каждому виду документов следует выделить так называемый «документ-локомотив» - наиболее часто встречающийся документ (сведения), предоставление которых необходимо для принятия решения.
5. Применение экспертных систем для заявителей. ...

Для у  
- on-li

- листовка – дополнительная форма представления услуги – является документом в формате Microsoft Word на одном листе формата А4 шрифтом 12, с одинарным междустрочным интервалом, который подлежит распечатке и предназначен для того, чтобы заявитель мог получить услугу в традиционной (бумажной) форме.

## 4. Структура представления услуги

Наименование услуги  
Кому адресован

5. Элементы управления в представлении услуги  
.....
6. Этапы формирования представления



# USABILITY: задача 2. Методика.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях повышения качества пользовательских интерфейсов государственных

## 4. Основные принципы представления услуг

4.1. Краткость. Представление услуги должно быть кратким по содержанию и ограниченным по объему.

4.2. Клиентоориентированность. Представление услуги должно содержать только ту информацию, которая является наиболее значимой для гражданина .....

4.3. Доступность языка. В представлении следует избегать канцеляризмов и избыточных юридических терминов.

4.4. Документы-локомотивы. .... предоставление которого требуется в подавляющем большинстве случаев.

4.5. Актуальность. Представление услуги, в том числе, автоматизированные экспертные системы как элемент представления, должны соответствовать актуальным изменениям в нормативных правовых актах, .....

4.6. Правовая экспертиза. Представление услуги должно полностью соответствовать действующим нормативным правовым актам. ...

4.7. Применение автоматизированных экспертных систем для заявителей. ....

4.8. Доступность при поиске. On-line форма представления услуги должна обеспечивать легкое обнаружение услуги как через поисковые системы вне порталов услуг, так и при поиске по ключевым словам внутри порталов услуг.

4.9. Участие потребителей. Заявители (потребители услуги) должны быть вовлечены в разработку описания и представления услуги. Подготовленное описание услуги рекомендуется проверить на полноту и доступность путем тестирования его на группе заявителей (методика тестирования изложена в приложении 1 к настоящим Методическим рекомендациям).

мог получить услугу в традиционной (бумажной) форме

## 4. Структура представления услуги

Наименование услуги

Кому адресован

## 5. Элементы управления в представлении услуги

.....

## 6. Этапы формирования представления



# USABILITY: задача 2. Методика.

## 5. Структура представления услуги

1. **Наименование услуги** краткое и полное
2. **Кому адресована услуга**
3. Результат услуги
4. Сроки оказания услуги
5. Плата за предоставление услуги
6. Где и как получить услугу
7. Перечень документов
8. Обратная связь
9. Похожие услуги
10. Оценка качества предоставления услуги
11. Досудебное обжалование

Пример.

**Не рекомендуется** использовать в качестве краткого наименования услуги наименования типа «Организация предоставления субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг». В перечне услуг региона или органа власти может быть множество услуг, наименование которых начинается со слов «организация предоставления», что крайне затрудняет поиск услуги неискушенным пользователем.

**Рекомендуется** сформулировать краткое наименование услуги таким образом: «Субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг». Ключевой термин «субсидия» находится в начале наименования и облегчает поиск. Юридический термин «жилое помещение» заменен на общеупотребительный термин «жильё».

### Кому адресована услуга

**Не рекомендуется** использовать официальное описание категорий заявителей из нормативных правовых актов, такого типа: «... граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане, если это предусмотрено международными договорами Российской Федерации, в случае, если их расходы на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, рассчитанные исходя из размера региональных стандартов нормативной площади жилого помещения, используемой для расчёта субсидий, и размера региональных стандартов стоимости жилищно-коммунальных услуг, превышают величину, соответствующую максимально допустимой доле расходов граждан на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в совокупном доходе семьи...». Данная формулировка из административного регламента предполагает наличие специальных знаний (о международных договорах России, о региональных стандартах и т.п.), которых у заявителя, скорее всего, нет.



## 5. Структура представления услуги

1. Наименование услуги краткое и полное
2. Кому адресована услуга
3. Результат услуги
4. Сроки оказания услуги
5. Плата за предоставление услуги
6. Где и как получить услугу
7. **Перечень документов**
8. Обратная связь
9. Похожие услуги
10. Оценка качества предоставления услуги
11. Досудебное обжалование

### Перечень документов

В перечне документов выделяется заявление и прикладываемые к нему документы, которые классифицируются на основе значимых признаков (категории заявителей, жизненные ситуации и т.п.).

**Рекомендуется** оформить информацию следующим образом: «Собственник жилого помещения должен представить оригиналы и копии следующих документов: свидетельство о государственной регистрации прав собственности на жилое помещение (если не представлено заявителем по собственной инициативе, то запрашивается органом социальной защиты или МФЦ)

Если категория заявителей одна и прикладываемых к заявлению документов немного (3-4), целесообразно привести полный список необходимых документов.

Если категорий заявителей несколько и прикладываемых к заявлению документов много, то для каждого вида документов выделяется **документ-локомотив**. Прочие документы целесообразно вынести под ссылки (в on-line форме).

**Документ-локомотив**, наиболее часто встречающийся на практике



## 5. Структура

1. Наименование
2. Кому адресован
3. Результат
4. Сроки оказания
5. Плата за предоставление
6. Где и как получить
7. Перечень документов
8. Обратная связь
9. Похожие услуги
10. Оценка качества
11. Досудебное

### Документы о гражданстве (оригиналы)

**Паспорт гражданина** или другие документы

*представляется заявителем*

Временное удостоверение личности гражданина РФ о форме 2П, выданная УФМС России

*представляется заявителем*

Паспорт моряка (удостоверение личности моряка)

*представляется заявителем*

Паспорт гражданина иностранного государства, с которым Российской Федерацией заключен соответствующей международной договор

*представляется заявителем*

Иные документы, подтверждающие Российское гражданство и удостоверяющие гражданство иностранного государства, с которым у Российской Федерации заключен соответствующий международный договор

Документы, подтверждающие гражданство несовершеннолетних:

заграничный, дипломатический или служебный паспорт гражданина РФ, имеющийся у ребенка

*представляется заявителем*

паспорт гражданина РФ родителя, в том числе заграничным, дипломатическим или служебным паспортом, в который внесены сведения о ребенке

*представляется заявителем*

свидетельство о рождении, в которое внесены сведения:

*представляется заявителем*

о гражданстве Российской Федерации обоих родителей или единственного родителя (независимо от места рождения ребенка);

о гражданстве Российской Федерации одного из родителей, если другой родитель является лицом без гражданства или признан безвестно отсутствующим либо если место его нахождения неизвестно (независимо от места рождения ребенка);

о гражданстве Российской Федерации одного из родителей и гражданстве иностранного государства другого родителя (если свидетельство о рождении выдано на территории Российской Федерации);

отметка на переводе на русский язык документа, выданного компетентным органом иностранного государства в удостоверение акта регистрации рождения ребенка, проставленной УФМС, или его территориальным органом, консульским учреждением Российской Федерации или консульским отделом дипломатического представительства Российской Федерации

*представляется заявителем*

отметка на свидетельстве о рождении, выданном уполномоченным органом Российской Федерации, проставленной УФМС, или его территориальным органом, консульским учреждением Российской Федерации или консульским отделом дипломатического представительства Российской Федерации *представляется заявителем*

вкладыш к документу, выданному компетентным органом иностранного государства в удостоверение акта регистрации рождения ребенка, либо к свидетельству о рождении, подтверждающим наличие гражданства Российской Федерации, выданным в установленном порядке до 6 февраля 2007 г. *представляется заявителем*



# USABILITY: задача 2. Методика.

## 1. Общие положения

1.1. инф  
госу  
учет  
госу  
услу  
1.2.  
муни  
1.3.  
непо  
- за  
- за  
услу

### 6. Элементы управления в представлении услуги

Элементы управления применяются в on-line форме представления услуги.

6.1. Гиперссылки. Рекомендуется применять для сокращения объема информации, размещаемой на основной странице услуги.

6.2. Автоматизированные экспертные системы, такие как калькулятор дохода и права на субсидию,

6.3. Обратная связь (видео-консультант, call-центр, чат со специалистом, вопрос-ответ по электронной почте, FAQ).

6.4. On-line оценка получения услуги.

ных

## 2. Формы пре

Для удобства заявителей представление услуги разрабатывается в  
- on-line форма – основная форма представления услуги - является  
- листовка – дополнительная форма представления услуги – явл  
A4 шрифтом 12, с одинарным междустрочным интервалом, кот  
мог получить услугу в традиционной (бумажной) форме

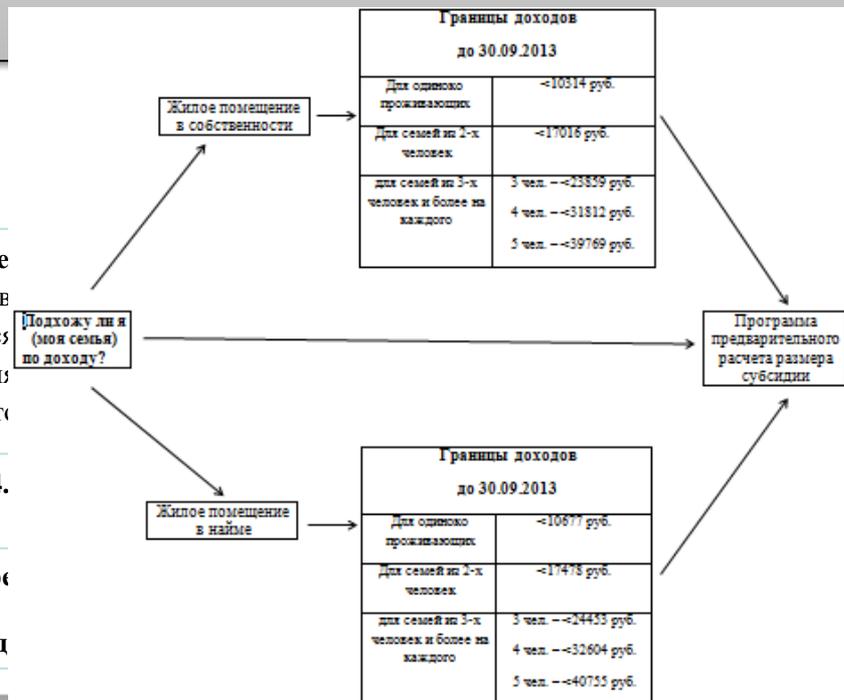
4.

Наименование услуги  
Кому адресован

## 5. Элементы управления в пр

.....

## 6. Этапы формирования пред



а  
ць



# USABILITY: задача 2. Методика.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях повышения качества пользовательских интерфейсов государственных информационных систем потребителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг, в том числе Единого портала

государственных  
учетом  
государственных  
услуг (в том числе  
1.2. муниципальных  
1.3. непосредственно  
- за качеством  
- за управлением  
услуг);

## 7. Этапы формирования представления услуги

7.1. Составление описания услуги.

7.1.1. Сформулируйте краткое наименование услуги

7.1.2. Проведите анализ действующих нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги, **отделите информацию об услуге, предназначенную для потенциальных заявителей, от информации для специалистов, участвующих в предоставлении услуги.**

Пример: очевидно, что такие разделы административного регламента как «Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги», «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур», «Формы контроля за исполнением административного регламента» не имеют непосредственного отношения к заявителю и их можно исключить из описания полностью или почти полностью. А разделы регламента «Заявители услуги», «Результат услуги», «Документы, необходимые для предоставления услуги» и т.п. содержат информацию, которая должна быть обязательно включена в описание.

7.2. Разработка автоматизированных экспертных систем.

7.3. Разработка текстового дизайна представления услуги.

7.4. Разработка web- макета on-line формы

7.5. Разработка листовки (буклета).

7.6. Экспертиза и тестирование макетов и внесение изменений.

7.7. Разместите ссылки на листовку (буклет) на порталах услуг для копирования и распечатки



# USABILITY: задача 2. Методика.

## 1. Общие положения

- 1.1. инфор
- госуда
- учетом
- госуда
- услуг (
- 1.2. муницип
- 1.3. непосред
- за кач
- за уп
- услуг»;

### 8. Управление изменениями

Даже качественное, доступное и понятное заявителям представление услуги требует периодического обновления, так как со временем могут измениться обстоятельства предоставления услуги. С целью поддержания высокого уровня качества необходимо осуществлять управление изменениями.

8.1. Управление изменениями осуществляется в целях соответствия представления услуги ожиданиям заявителей, действующим нормативным правовым актам, регулирующим предоставление услуги, и фактическому порядку получения услуги.

8.2. Управление изменениями осуществляется уполномоченными сотрудниками органов, предоставляющих услугу, в сроки, определенные внутренними документами этих органов.

.....

## 2. Формы представления услуги

- Для удоб
- on-line
- листов
- A4 шриф
- мог полу

### Приложение 1

#### Методика тестирования представления услуги

### Приложение 1-1

Инструкция:

Прочтите, пожалуйста, описание услуги. (Пауза, во время которой респондент читает текст). Всё ли Вам понятно? Для кого предназначена эта услуга? Вы могли бы получить эту услугу? Почему? Какие документы Вам нужно подготовить для получения услуги? Где вы возьмете эти документы? Куда Вам нужно их принести? Что Вы получите в результате услуги? Когда будет готов результат услуги? и т.п.

А теперь заполните, пожалуйста, анкету.

Анкета

1. Если у Вас возникали затруднения (замешательство, непонимание), то насколько сильными они были?



# USABILITY: задача 2. Описание услуги.



## AP – описание – экспертиза – текстовые дизайнеры – тестирование - описание

### СУБСИДИЯ НА ОПЛАТУ ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ И КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

предоставления субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг

... на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.



#### Кому адресована услуга

Гражданам Российской Федерации, гражданам Республики Беларусь и Киргизской Республики, а также имеющим двойное гражданство Российской Федерации и республик Таджикистан и Туркменистан и других государств.

Услуга адресована заявителям, у которых сумма оплаты жилого помещения и коммунальных услуг в месяц превышает 14% суммарного дохода всех членов семьи, проживающих совместно с заявителем.

**Важно!** У заявителя, обращающегося за услугой, не должно быть долгов по оплате жилищно-коммунальных услуг. Если задолженность есть, ее требуется погасить, а затем обращаться за субсидией.

За субсидией могут обратиться:

- пользователи жилого помещения в государственном или муниципальном жилищном фонде;
- наниматели жилого помещения по договору найма в частном жилищном фонде;
- члены жилищного или жилищно-строительного кооператива;
- собственники жилого помещения (квартиры, жилого дома, части квартиры или жилого дома);
- члены семей отдельных категорий граждан
- законные представители (опекуны, попечители)

#### Результат услуги

##### Что я получаю?

Результатом услуги является назначение субсидии или отказ в назначении субсидии

Если принято решение о назначении субсидии: субсидия назначается на 6 месяцев; деньги перечисляются на счет, открытый в банке или на почту; деньги перечисляются до 10 числа следующего месяца.

Если в назначении субсидии отказано:

пришлют или выдадут решение об отказе в назначении субсидии.



### Субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг

Административный регламент: Организация предоставления субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг

#### Могу ли я получить услугу? / Кому адресована услуга

Услугу могут получить

- Граждане России
- Граждане Белоруссии
- Граждане Киргизии
- Имеющие двойное гражданство РФ и Таджикистана
- Имеющие двойное гражданство РФ и Туркменистана,

являющиеся

- собственниками жилого помещения (квартиры, жилого дома, части квартиры или жилого дома);
- нанимателями жилого помещения по договору найма в частном жилищном фонде;
- пользователями жилого помещения в государственном или муниципальном жилищном фонде;
- членами жилищного или жилищно-строительного кооператива,

у которых сумма оплаты жилья и коммунальных услуг в месяц превышает 14% суммарного дохода всех членов семьи, проживающих совместно



**Важно!** За субсидией могут обратиться:

- члены семей указанных выше граждан, если эти граждане проходят военную службу по призыву, осуждены к лишению свободы, признаны безвестно отсутствующими, умерли или объявлены умершими, находятся на принудительном лечении по решению суда;
- законные представители (опекуны, попечители) указанных выше граждан

#### Что я получу в результате услуги? / Результат услуги

Будет назначена субсидия:

- на 6 месяцев;
- деньги перечислят на счет, открытый в банке или на почту до 10 числа следующего месяца.

или отказано в назначении субсидии:

- отказ пришлют по почте или выдадут решение об отказе в назначении субсидии.

В предоставлении услуги может быть отказано в случаях:

- с заявлением обратилось ненадлежащее лицо;
- не представлены необходимые документы;

# Субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг

Административный регламент:

Организация предоставления субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг



## Могу ли я получить услугу?

Если сумма оплаты жилья и коммунальных услуг в месяц превышает **14%** суммарного дохода всех членов семьи, проживающих совместно

### Услугу могут получить:

- Граждане России
- Граждане Белоруссии
- Граждане Киргизии
- Имеющие двойное гражданство РФ и Таджикистана
- Имеющие двойное гражданство РФ и Туркменистана

### являющиеся:

- собственниками квартиры, жилого дома, части квартиры или жилого дома.
- нанимателями жилого помещения по договору найма в частном жилищном фонде;
- пользователями жилого помещения в государственном или муниципальном жилищном фонде;
- членами жилищного или жилищно-строительного кооператива.

### оформить услугу могут:

- члены семей указанных выше граждан, если эти граждане проходят военную

**Описание услуги 5 страниц**



# USABILITY: задача 2. Описание услуги.

*Общее соображение: выделить (цветом шрифта и/или его размером) те документы/ситуации в длинных перечнях, которые являются наиболее массовым – «локомотивы», тогда (может быть) эти длинные перечни будут вызывать меньше ужаса в сердцах заявителей.*

## Субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг

Административный регламент: Организация предоставления субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг

### Могу ли я получить услугу? Кому адресована услуга

Услугу могут получить

- Граждане России,

а также

- Граждане Белоруссии
- Граждане Киргизии
- Имеющие двойное гражданство РФ и Таджикистана
- Имеющие двойное гражданство РФ и Туркменистана,

являющиеся:

- собственниками квартиры, жилого дома, части квартиры или жилого дома.
- нанимателями жилого помещения по договору найма в частном жилищном фонде;
- пользователями жилого помещения в государственном или муниципальном жилищном фонде;
- членами жилищного или жилищно-строительного кооператива,

у которых сумма оплаты жилья и коммунальных услуг в месяц превышает 14% суммарного дохода всех членов семьи, проживающих совместно

*Важно! За субсидией могут обратиться:*

- члены семей указанных выше граждан, если эти граждане проходят военную службу по призыву, осуждены к лишению свободы, признаны безвестно отсутствующими, умерли или объявлены умершими, находятся на принудительном лечении по решению суда;
- законные представители (опекуны, попечители) указанных выше граждан

Блоки «ВАЖНО»

Документы - локомотивы

## Документы о гражданстве (оригиналы)

- Для взрослых: Паспорт гражданина
- Для несовершеннолетних: Свидетельство о рождении, в которое внесены сведения о гражданстве РФ обоих родителей или единственного родителя (независимо от места рождения ребенка)

Всего 82 документа

Группы документов

Какие документы необходимо представить? Документы, необходимые для получения услуги

1. Заявление о назначении субсидии (форма размещена на ЕПГУ)
2. Документы о гражданстве
3. Документы, подтверждающие родственные отношения
4. Документы о лицах, о зарегистрированных совместно с заявителем
5. Документы о праве пользования жильем
6. Документы о платежах за жилье и коммунальные услуги
7. Документы о доходах заявителя и членов его семьи
8. Документы о праве заявителя и членов его семьи, лиц, зарегистрированных совместно с заявителем, на льготы, меры социальной поддержки, компенсации
9. Документы, предоставляемые в некоторых случаях
10. Согласие на обработку персональных данных от всех членов семьи и лиц, зарегистрированных совместно с заявителем

Группы документов

Документы о гражданстве (оригиналы)

Паспорт гражданина или другие документы, подтверждающие гражданство, представляется заявителем



## USABILITY: задача 2.

### Для пенсионеров

- Справка о размере пенсий (МВ)

### Для безработных

- Справка о постановке на учет в качестве безработного и размере получаемых пособий и иных выплат из органов службы занятости (МВ)

<https://drive.google.com/folderview?id=0B3nM-EcT7r9-empwcVg3cGlsRmc&usp=sharing>

Или \*.pdf



# Оценка описания услуги «Субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг»

Туманова Мария Витальевна,  
консультант департамента  
информатизации и связи  
Ярославской области



Для регионов: описание одной услуги.  
Сбор предложений.

Обсуждение  
методики и описания.  
Предложения, комментирование.



# USABILITY: план проекта

## Задача 1. Приоритезации перевода государственных и муниципальных услуг в электронный вид

1. Утвержденные методические рекомендации определения приоритетов перевода услуг в электронный вид
2. Предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты в т. ч. в распоряжение Правительства РФ № 1993-р

## Задача 2. Стандартизация описания ГМ услуг, описание требований к представлению информации о ГМ услугах на ЕПГУ и РПГУ

1. Утвержденные методические рекомендации по представлению ГМ услуг на ЕПГУ и РПГУ в доступной для граждан форме
2. Стандартизованное описание в доступной для граждан форме государственной услуги «Субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг»

## Задача 3. Повышение качества пользовательских интерфейсов государственных информационных систем потребителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг, в том числе ЕПГУ

1. Кликабельный Web-макет представления государственной услуги «Субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг» (без привязки к ЕПГУ)
2. Предложения по внесению изменений в ФГИС, обеспечивающие предоставление в электронной форме услуг (функций): ЕПГУ/федеральный реестр ГМ услуг (функций)



## USABILITY: задача 3. Качество интерфейсов.

- Разработка проекта web-макета страницы пилотной услуги	
- Проведение анализа соответствия стандартизованного описания услуги полям электронного регионального реестра государственных и муниципальных услуг (функций)	
- Подготовка замечаний по внесению изменений в структуру Реестра	
- Проведение экспертного опроса с целью оценки удовлетворенности удобством пользования текущим интерфейсом ЕПГУ при получении государственных (муниципальных) услуг в электронной форме	
- На основании проведенных исследований подготовка предложений в Минэкономразвития России, Минкомсвязи России, ОАО Ростелеком по внесению изменений в ЕПГУ и структуру Реестра	
- Разработать виджеты калькулятора по услуге «Субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг» на основе экспертной системы ведомственной информационной системы «Единый социальный реестр населения Ярославской области», доработка web-макета страницы пилотной услуги	



# USABILITY: задача 3.

## Представление в форме web-макета.

<http://yarcloud.ru/igos/>

### Субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг

Административный регламент: Организация предоставления субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг

#### Могу ли я получить услугу?

Субсидия назначается, если сумма оплаты жилья и коммунальных услуг в месяц превышает 14% суммарного дохода всех членов семьи, проживающих совместно.

#### Что я получу в результате?

Субсидия на 6 месяцев: деньги будут перечислены на счет, открытый в банке, или на почту, до 10 числа следующего месяца.

#### Когда будет назначена субсидия?

Решение о назначении субсидии принимается в течение 10 рабочих дней со дня предоставления заявления и всех необходимых документов. Первая выплата производится

#### Сколько стоит услуга?

Услуга предоставляется бесплатно.



# USABILITY: задача 3. Представление в форме web-макета.

## Что можно обжаловать?

Вы можете обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- Нарушен срок регистрации запроса о предоставлении субсидии или срок предоставления субсидии.
- Потребовали документы, не предусмотренные для предоставления этой услуги.
- Не приняли документы, которые вы должны предоставить.
- Отказали в субсидии по основаниям, не предусмотренным нормативными актами.
- Затребовали плату, тогда как эта услуга бесплатная.

[Как подается и рассматривается жалоба](#)

## Пожалуйста, оцените качество услуги

Понятно и удобно? 

[Заполните, пожалуйста, анкету](#)

Напомнить о необходимости повторной подачи через полгода





## USABILITY: задача 3. Качество интерфейсов.

- Разработка проекта web-макета страницы пилотной услуги	
- Проведение анализа соответствия стандартизованного описания услуги полям электронного регионального реестра государственных и муниципальных услуг (функций)	
- Подготовка замечаний по внесению изменений в структуру Реестра	
- Проведение экспертного опроса с целью оценки удовлетворенности удобством пользования текущим интерфейсом ЕПГУ при получении государственных (муниципальных) услуг в электронной форме	
- На основании проведенных исследований подготовка предложений в Минэкономразвития России, Минкомсвязи России, ОАО Ростелеком по внесению изменений в ЕПГУ и структуру Реестра	
- Разработать виджеты калькулятора по услуге «Субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг» на основе экспертной системы ведомственной информационной системы «Единый социальный реестр населения Ярославской области», доработка web-макета страницы пилотной услуги	



## USABILITY: задача 2.

Проведение экспертного опроса с целью оценки удовлетворенности удобством пользования текущим интерфейсом ЕПГУ при получении государственных (муниципальных) услуг в электронной форме

Туманова Мария Витальевна, консультант  
департамента информатизации и связи  
Ярославской области



## USABILITY: задача 3. Качество интерфейсов.

- Разработка проекта web-макета страницы пилотной услуги



- Проведение анализа соответствия стандартизованного описания услуги полям электронного регионального реестра государственных и муниципальных услуг (функций)

- Подготовка замечаний по внесению изменений в структуру Реестра

- Проведение экспертного опроса с целью оценки удовлетворенности удобством пользования текущим интерфейсом ЕПГУ при получении государственных (муниципальных) услуг в электронной форме



- На основании проведенных исследований подготовка предложений в Минэкономразвития России, Минкомсвязи России, ОАО Ростелеком по внесению изменений в ЕПГУ и структуру Реестра

- Разработать виджеты калькулятора по услуге «Субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг» на основе экспертной системы ведомственной информационной системы «Единый социальный реестр населения Ярославской области», доработка web-макета страницы пилотной услуги



# USABILITY: план проекта

**Задача 1. Приоритезации перевода государственных и муниципальных услуг в электронный вид**

**Задача 2. Стандартизация описания ГМ услуг, описание требований к представлению информации о ГМ услугах на ЕПГУ и РПГУ**

**Задача 3. Повышение качества пользовательских интерфейсов государственных информационных систем потребителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг, в том числе ЕПГУ**

**Задача 4.**

**Не в рамках проекта.**

**Оптимизация внутренних процедур, оптимизация процессов оказания услуг, количества требуемых документов.**

- ✓ **Постоянное совершенствование и улучшение как принцип выживаемости ИТ-продуктов**



<https://drive.google.com/folderview?id=0B3nM-EcT7r9-empwcVg3cGlsRmc&usp=sharing>

Google Диск

Госуслуги: Приоритеты и форматы перевода в электронный вид 19 объектов

НАЗВАНИЕ	ПОСЛЕДНЕЕ ИЗМЕНЕНИЕ
МЕТОДИКА приоритетности (18 09 2013).doc	24 окт. Света Кузнецова
МЕТОДИКА приоритетности (18 09 2013).doc	24 сент. Catherine Varnakhina
5_Сводн_массив_данных	28 сент. Света Кузнецова
Субсидия на оплату жилья - для Ларисы	26 окт. Лариса Костерина
Субсидия на оплату жилья - Описание	24 сент. Svetlana Suetina
Субсидия на оплату жилья - Описание 24092013.docx	24 сент. Andrej Kremnef
Субсидия на оплату жилья - Описание 24092013.docx	7 окт. Andrej Kremnef
Gosuslugi_Popomarev.pdf	23 сент. Andrej Kremnef
Блоки описания получения Услуги	23 сент. Andrej Kremnef
МЕТОДИКА описания услуги_05112013.docx	5 нояб. Мария Туманова
МЕТОДИКА описания услуги_30102013.docx	29 окт. Svetlana Suetina
МЕТОДИКА описания услуги Ярославль 28.09.2013	28 окт. Dmitry Satin
Новая концепция госуслуг.pdf	3 июля Dmitry Satin
Новые принципы развития госуслуг	11 сент. Dmitry Satin
Приложение 1_Анкета.xlsx	24 сент. Catherine Varnakhina
Приложение 2_Сводн таблица по услугам.xlsx	24 сент. Catherine Varnakhina
Приложение 3_Сводн оценка по услуге.xlsx	24 сент. Catherine Varnakhina
Пример описания: Мобильная и веб-версия.jpg	6 июня Artyom Moshkov
Приоритеты.pptx	6 июня Artyom Moshkov

## МЕТОДИКА ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПРИОРИТЕТОВ ПЕРЕВОДА ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННЫЙ ВИД

### 1. Общие положения

- 1.1. Методика и инструментарий сбора первичной информации по каждой из государственных (муниципальных) услуг субъектов РФ (далее - методика) разработана в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации о предоставлении государственных (муниципальных) услуг.
- 1.2. Целью настоящей методики является:
  - разработка порядка и инструментария сбора первичной информации по каждой из государственных (муниципальных) услуг для определения степени приоритетности перевода услуг в электронный вид;
  - формирование перечня государственных (муниципальных) услуг, которые в первую очередь необходимо перевести в электронный вид.
- 1.3. Порядок оценки первоочередности перевода услуги в электронный вид включает следующие этапы:
  - Проведение опроса для получения информации об услуге;
  - Расчет балла и ранжирование услуг по итогам опроса;
  - Составление перечня государственных (муниципальных) услуг «первой очереди» по итогам ранжирования.
- 1.4. Первоочередность перевода услуги в электронный вид оценивается по четырем критериям:
  - Полезность перевода услуги в электронный вид;
  - Востребованность услуги;
  - Затраты и трудоемкость оказания услуги;
  - Готовность целевой аудитории к получению услуги в электронном виде.
- 1.5. Для оценки услуг по критериям используется анкета (Приложение 1) с закрытым перечнем вопросов и ответов на них. Степень выраженности каждого критерия определяется суммой баллов за ответы по соответствующей группе вопросов. Правила расчета итогового балла по услуге и рекомендации приведены в Приложениях 4-6.

### 2. Основные определения

2.1. Понятия, используемые в тексте данной методики:

**Анкета** - упорядоченный по последовательности, содержанию и форме набор вопросительных суждений, воплощенный в виде опросного листа (анкеты) и предназначенный для сбора эмпирической социологической информации в форме письменных ответов опрашиваемых (респондентов) по сформулированной исследовательской проблеме.

**Респондент** - специалист органа власти, ответственный за организацию предоставления государственной (муниципальной) услуги.

Dmitry Satin

20:12 24 сент.

В чем ценность этого параграфа? Предлагаю убрать.

Dmitry Satin

20:13 24 сент.

Предлагаю в преамбулу добавить контекст появления этой методики - кратко изложив историю пилюта.

Catherine Varnakhina

15:51 24 сент.

Мне кажется здесь не хватает описания самой методики и хорошо бы дописать что есть 4 составляющих приоритетности перевода услуги в эл вид в зависимости от степени выраженности каждого критерия. Т.е. добавить после 1.4. пункт поименно такого содержания.

[Показать все](#)

Спасибо за внимание!



**10:00 - 12:30 РАБОТА ПАРАЛЛЕЛЬНЫХ СЕКЦИЙ**

Информатизация: Электронное правительство 2.0  
(ЗАЛ С, 2 этаж)

## **Семинар «Электронные услуги Ярославской области»**

**Награждение лучших пользователей системы межведомственного электронного взаимодействия и активных участников перевода услуг в электронный вид**

### **Выступающие:**

**Перехватов Павел Николаевич**, заместитель начальника отдела развития технологий информационного общества департамента информатизации и связи Ярославской области

«Электронные услуги: курс на типизацию и оптимизацию административных процедур»

**Труфанова Лариса Владиславовна**, руководитель направления КП «Электронный регион»

«Организация МЭВ при предоставлении Р-сведений ФОИВ»

**Суетина Светлана Викторовна**, председатель комитета методологии и качества электронных услуг департамента информатизации и связи Ярославской области

«Результаты мониторинга (Минэкономразвития России) качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде»

**Демидова Ольга Витальевна**, консультант комитета методологии и качества электронных услуг департамента информатизации и связи Ярославской области

«Методология формирования и ведения электронного регионального реестра государственных и муниципальных услуг (функций) Ярославской области»



# Презентационная зона

## 21 ноября

13:30 – 14:00	Презентация регионального решения системы межведомственного электронного взаимодействия (Смирнова Н.Е.)
14:45 – 15:00	Презентация универсальной электронной карты (Диунов М.Ю.)

## 22 ноября

10:00 – 10:30	Презентация регионального решения системы межведомственного электронного взаимодействия (Смирнова Н.Е.)
10:45 – 11:00	Презентация универсальной электронной карты (Диунов М.Ю.)
12:00 – 12:30	Консультирование и тренинг по работе с РКИС (Горбунов С.Н.)
12:30 – 13:00	Консультирование и тренинг по работе с региональным реестром государственных и муниципальных услуг (Демидова О.В.)
14:00 – 14:30	Презентация программного решения 1С по взаимодействию с ГИС ГМП («Спектраавтоматика»)

Спасибо за внимание!