**Проект**

Утверждены

приказом Министерства связи и массовых коммуникаций

Российской Федерации

от « » 2013 г. №

**Методические рекомендации**

**по представлению государственных и муниципальных услуг на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и на региональных порталах**

**государственных и муниципальных услуг в доступной для граждан форме**

Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях повышения качества пользовательских интерфейсов государственных информационных систем потребителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг, в том числе Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и на региональных порталах государственных и муниципальных услуг, 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. **Общие положения**
   1. Основные термины, используемые в настоящих Методических рекомендациях:

- порталы услуг - Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и региональные порталы государственных и муниципальных услуг;

- услуги – государственные, муниципальные и иные услуги, подлежащие размещению на порталах услуг в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- представление услуги - отображение информации об услугах, отвечающее основным принципам, перечисленным в п. 2, и позволяющее заявителю осуществлять эффективный поиск информации на порталах услуг;

- основная («посадочная») страница – первая страница конкретной услуги на портале услуг, на которую попадает заявитель при поиске услуги.

* 1. Основные принципы представления услуг:
     1. Краткость. Представление услуги должно быть кратким по содержанию и ограниченным по объему. Основная («посадочная») страница представления в on-line форме должна в объеме занимать не более ….(2-3?) экранов, представление в форме листовки должно умещаться на одном листе формата А4 шрифтом 12, с одинарным междустрочным интервалом.
     2. Клиентоориентированность. В описании должна присутствовать только информация, которая для большинства заявителей является важной при принятии решения об обращении за услугой. Дополнительная, уточняющая информацию, информация о частных случаях предоставления услуги должна быть легко доступна по ссылкам. Информацию, не имеющую отношения непосредственно к заявителю (о нормативных актах, административных процедурах и т.п.) следует выносить за пределы описания.
     3. Доступность языка. В описании следует избегать канцеляризмов и избыточных юридических терминов. При этом описание должно содержать ключевые термины, специфические для данной услуги, категорий заявителей, основных документов и т.п.
     4. Документы-локомотивы. В разделе «Перечень документов» по каждому виду документов следует выделить так называемый «документ-локомотив» - документ, предоставление которого требуется от подавляющего большинства заявителей.
     5. Применение экспертных систем для заявителей. Для дифференциации заявителей и адресной подачи информации в on-line форме представления следует использовать экспертные системы.
  2. Представление услуги разрабатывается органом исполнительной власти или органом местного самоуправления, ответственным за предоставление данной услуги (далее – орган, предоставляющий услугу). Орган, предоставляющий услугу, несет ответственность за качество представления и внесение в него изменений по мере необходимости.
  3. Содержание представления услуги должно соответствовать действующим нормативным правовым актам, регулирующим предоставление услуги.
  4. В целях обеспечения прозрачности и доступности информации при формировании представления для граждан рекомендуется использовать различные методы визуализации данных, в том числе графики, диаграммы, рисунки, схемы.

1. **Структура представления услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование раздела | Содержание раздела | Пример |
| 1. *Наименование услуги* | Описание включает в себя два наименования услуги – краткое и полное.  Полное наименование соответствует наименованию услуги в административном регламенте и размещается вверху страницы как подзаголовок.  Краткое наименование размещается вверху страницы как заголовок. Оно должно отражать суть услуги с точки зрения заявителя, быть простым и понятным, не нагруженным специальной терминологией. При этом краткое наименование должно содержать ключевой(-ые) термин(-ы), отличающий данную услугу от близких по содержанию. | Краткое наименование: **СУБСИДИИ НА ОПЛАТУ ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ И КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ**  Полное наименование: *Организация предоставления субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг* |
| 1. *Кому адресована услуга* | В данном разделе содержится краткое описание основной категории заявителей с указанием основных отличительных признаков данной категории (социальная группа, семейное положение, наличие детей, уровень дохода и т.п.).  Категории заявителей, имеющие право на услугу, но на практике редко встречающиеся, выносятся под ссылки. | Гражданам России и других государств, имеющим невысокие доходы и постоянно зарегистрированным в том жилом помещении, на оплату которого они хотят получать субсидию |
| 1. *Результат услуги* | Результат формулируется с точки зрения заявителя (принятие управленческого решения не является результатом). Указывается как положительный, так и отрицательный результат. | Результатом услуги является назначение субсидии или отказ в назначении субсидии |
| 1. *Сроки оказания услуги* | Указываются максимальные сроки получения заявителем как положительного, так и отрицательного результата. | Решение о назначении (не назначении) субсидии принимается в течение 10 рабочих дней со дня представления заявления и всех документов, необходимых для предоставления услуги.  Первая выплата денег производится в срок до 56 дней |
| 1. *Как подать заявление и документы* | Перечисляются все возможные способы подачи заявления и документов, с указанием (ссылками) на соответствующую контактную информацию | * В электронном виде через Портал государственных услуг * В МФЦ (лично или через доверенное лицо) * В Территориальный орган социальной защиты населения по месту жительства (лично, через доверенное лицо или по почте). |
| 1. *Перечень документов* | Перечень документов формируется на основе классификации документов в ТКМВ (постановление по обязанности ФОИВ вести ИС ТКМВ)  В перечне документов выделяются: заявление, обязательные документы, дополнительные документы (если есть).  Если категория заявителей одна и документов немного (3-4), целесообразно привести полный список.  Если категорий заявителей несколько и документов много, то обязательные документы классифицируются по категориям заявителей. По каждой категории выделяется документ-локомотив. Прочие документы выносятся под ссылки.  Дополнительные документы классифицируются по наиболее значимому для заявителя признаку (категория заявителя, жизненная ситуация и т.п.).  Документы, подлежащие получению в порядке межведомственного взаимодействия, обозначаются соответствующей ссылкой.  Для каждого документа указывается источник получения (где можно получить документ, если его нет у заявителя). | * **Обязательные** * Заявление о назначении субсидии * Документы о праве пользования жилым помещением (*оригинал и копия одного из следующих документов*)  |  |  | | --- | --- | | Для собственников жилого помещения: | * Свидетельство о государственной регистрации прав собственности на жилое помещение или другие документы |  |  |  | | --- | --- | | Для пользователей жилого помещения по договору социального найма | * Договор социального найма или другие документы |  |  |  | | --- | --- | | Для нанимателя жилого помещения по договору найма в частном жилищном фонде | * договор найма жилого помещения |  * **Дополнительные**   Согласие членов семьи на обработку их персональных данных  *(оригинал)*   * Если в жилом помещении проживают граждане, не являющиеся членами семьи заявителя … * Если наниматель жилого помещения по договору найма в частном жилищном фонде, собственников жилого помещения, выбыл … * Если есть долг по оплате жилищно-коммунальных услуг… * Если заявитель проходит военную службу по контракту и зарегистрирован по месту жительства по адресу воинской части, но проживает ввиду отсутствия служебных жилых помещений в жилых помещениях на условиях заключенного договора найма (поднайма) …   Если обращается представитель заявителя… |
| 1. *Задать вопрос по услуге* | В разделе размещается интерактивный сервис для связи заявителя с поставщиком услуги (видео-консультант, call-центр, чат со специалистом, e-mail) |  |
| 1. *Похожие услуги* | В разделе указываются иные услуги, которые предоставляются в субъекте РФ для данной категории заявителей, в данной жизненной ситуации и т.п. |  |
| 1. *Оценка качества предоставления услуги* | В разделе размещается сервис для on-line оценки полученной услуги. |  |
| 1. *Обжалование*    1. *Досудебное обжалование*    2. *Требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы* | В разделе приводится информация о способах и порядке для заявителя обжалования предоставления ему услуги. Раздел заполняется на основе соответствующих разделов административного регламента услуги или иных нормативных правовых актов. |  |

**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 – 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.

1. **Элементы управления в представлении услуги**

Элементы управления применяются в on-line форме представления услуги. Количество таких элементов зависит от общего объема информации об услуге, количества категорий заявителей и групп документов.

* 1. Поисковые системы. Рекомендуется применять для навигации по порталам услуг, быстрого поиска информации и перехода на страницы других услуг.
  2. Гиперссылки. Рекомендуется применять для сокращения объема информации, размещаемого на основной («посадочной») странице услуги.
  3. Автоматизированные экспертные системы (калькулятор дохода и права на субсидию, календарь сроков получения услуги и пр.). Рекомендуется использовать для повышения удобства заявителя при поиске информации об услуге (принцип клиентоориентированности).
  4. Обратная связь (видео-консультант, call-центр, чат со специалистом, вопрос-ответ по электронной почте, FAQ). Рекомендуется на основной («посадочной») странице услуги размещать не менее двух способов для заявителя задать вопрос или обратиться с замечанием по услуге.
  5. On-line оценка полученной услуги. Рекомендуется разместить элемент на основной («посадочной») странице, предусмотрев его активацию после получения услуги заявителем.

**5. Этапы формирования представления**

5.1. Составление описания услуги.

Описание услуги является предварительным этапом разработки представления. Цель описания – аккумулировать всю информацию, которая должна содержаться в представлении, и привести ее к виду, соответствующему основным принципам представления услуг. Описание рекомендуется составлять на основе нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги. Целесообразно привлекать к составлению описания экспертов-сотрудников органа, предоставляющего услугу, в том числе непосредственно работающих с заявителями.

Рекомендуется составлять описание в форме документа Microsoft Word , разделяя информацию, которая будет отражена на основной («посадочной») странице и информацию, которая будет доступна по гиперссылкам и вспомогательным сервисам. В качестве критериев для разделения рекомендуется использовать частоту использования информации заявителями в практике предоставления услуги– информация, которая является актуальной для большинства категорий заявителей, в большинстве жизненных ситуаций, выносится на основную («посадочную») страницу.

Информация, которая необходима редко встречающимся на практике категориям, выносится на другие страницы или всплывающие окна, переход на которые с основной («посадочной») страницы осуществляется по гиперссылкам.

Если за услугой обращается с равной частотой несколько категорий заявителей, целесообразно разместить на основной («посадочной») странице вспомогательные сервисы («кнопки»), помогающие заявителю определить свою категорию и перейти на нужную страницу.

Если из практики предоставления услуги известны часто встречающиеся вопросы по услуге или ошибки заявителей, рекомендуется предотвратить их, выделив соответствующую информацию на основной («посадочной») странице (например, словом «Важно!»).

5.2. Разработка экспертных систем.

Необходимость экспертных систем определяется при составлении описания услуги. Чем сложнее описание услуги – тем более целесообразно использование экспертных систем. Рекомендуется использовать экспертные системы, если услуга предназначена нескольким, категориям (подкатегориям) заявителей, если услуга предполагает разные наборы документов для разных жизненных ситуаций (подуслуг).

Цель введения экспертных систем – свести к минимуму информацию, предлагаемую заявителю, которая не нужна ему в данный момент.

Экспертные системы рекомендуется включать в представление услуги в тех разделах, где имеются варианты «если…, то…». В случае, когда услуга предполагает дифференцированный результат в зависимости от категории заявителя (например, размер денежной выплаты), целесообразно использовать экспертную систему в разделе «Кому адресована услуга».

5.3. Разработка «кликабельного» макета on-line формы.

Когда готово описание услуги и разработаны экспертные системы, создается web-макет on-line формы представления услуги.

…………………..

5.4. Разработка макета листовки.

Представление услуги в форме листовки создается на основе описания услуги. В листовке делается акцент на информацию, необходимую заявителю при получении услуги традиционным способом (в месте предоставления услуги, с документами в бумажной форме). Целесообразно указать полную контактную информацию места предоставления услуги (адрес, кабинет, способ проезда), график работы.

5.5. Экспертиза и тестирование макетов и внесение изменений.

Обе формы представления услуги (оn-line форма и листовка) перед размещением на портале услуг рекомендуется подвергнуть правовой экспертизе и тестированию на представителях целевой аудитории с целью выявления ошибок и недостатков и внесения необходимых изменений.

**VI. Управление изменениями**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п | Сроки (период) представления информации | Ответственные за предоставление информации |
| *Наименование услуги* |  | Орган, предоставляющий услугу |
| *Кому адресована услуга* |  | Орган, предоставляющий услугу |
| *Результат услуги* |  | Орган, предоставляющий услугу |
| *Сроки оказания услуги* |  | Орган, предоставляющий услугу |
| *Как подать заявление и документы* |  | Орган, предоставляющий услугу |
| *Перечень документов* |  | Орган, предоставляющий услугу |
| *Задать вопрос по услуге* |  | Орган, предоставляющий услугу |
| *Похожие услуги* |  | Орган, предоставляющий услугу |
| *Оценка качества предоставления услуги* |  | Орган, предоставляющий услугу |
| *Обжалование*  *Досудебное обжалование*  *Требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы* |  | Орган, предоставляющий услугу |