

Методические рекомендации
по организации перехода органов исполнительной власти субъектов
Российской Федерации и органов местного самоуправления, а также
учреждений субъектов Российской Федерации и муниципальных
учреждений на предоставление государственных и муниципальных
услуг в электронном виде

1. Общие положения

1.1. Настоящие Методические рекомендации предназначены для определения единых подходов и методов перехода органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления, а также учреждений субъектов Российской Федерации и муниципальных учреждений на предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде (далее – переход на предоставление услуг в электронном виде).

1.2. В настоящих Методических рекомендациях определены основные понятия, используемые для описания процессов перехода на предоставление услуг в электронном виде, а также представлены рекомендации по реализации поэтапного перехода на предоставление услуг в электронном виде.

1.3. Методические рекомендации составлены в целях реализации полномочий Минкомсвязи России по методическому и организационному обеспечению перехода на предоставление услуг в электронном виде (п.3 распоряжения Правительства Российской Федерации от 17 октября 2009 г. № 1555-р).

1.4. Переход к предоставлению услуг в электронном виде осуществляется на основании следующих документов:

- Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации, утверждена Президентом Российской Федерации 7 февраля 2008 г. № Пр-212;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2007 г. № 931 "О некоторых мерах по обеспечению информационного взаимодействия государственных органов и органов местного самоуправления при предоставлении государственных услуг гражданам и организациям";
- постановление Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет»;
- Концепция административной реформы в Российской Федерации в 2006 - 2010 годах, одобренная распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 г. N 1789-р;

- Концепция формирования электронного правительства до 2010 года, одобренная постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2008 г. № 632-р;
- Концепция региональной информатизации до 2010 года, одобренная Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 июля 2006 г. № 1024-р;
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1663-р «Об утверждении основных направлений деятельности правительства Российской Федерации на период до 2012 года и перечня проектов по их реализации»;
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 октября 2009 г. № 1555-р «О Плане перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти»;
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- План мероприятий по реализации Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года (утвержден Председателем Правительственной комиссии по проведению административной реформы 14 февраля 2009 года № 604п-П16);
- Перечень поручений Президента Российской Федерации по итогам совместного заседания Государственного совета Российской Федерации и Совета при Президенте Российской Федерации по развитию информационного общества в Российской Федерации 23 декабря 2009 г., утвержденного Президентом Российской Федерации 26 декабря 2009 г. № Пр-3492.

1.5. Настоящие Методические рекомендации должны применяться совместно со следующими документами¹:

- Методические рекомендации по организации нормативного правового обеспечения перехода на предоставление органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления государственных и муниципальных услуг, а также учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями в электронном виде (далее – Рекомендации по правовому обеспечению электронных услуг);
- Методические рекомендации по календарному планированию и контролю организации перехода органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, а

¹ Все методические материалы по осуществлению перехода к оказанию услуг в электронном виде, а также иные документы в области регулирования перехода размещены в разделе «Региональный Реестр ГУ» сайта <http://download.gosuslugi.ru>

также учреждений субъектов Российской Федерации и муниципальных учреждений на предоставление государственных услуг в электронном виде (далее – Рекомендации по планированию и контролю);

- Методические рекомендации по организации работ по подключению и заполнению регионального реестра государственных и муниципальных услуг региональными органами исполнительной власти (далее – Рекомендации по ведению реестра услуг).

2. Понятия и определения

2.1. Законодательство Российской Федерации определяет следующие основные понятия, которые должны использоваться при переходе на предоставление услуг в электронном виде:

- информация - сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления;

- информационные технологии - процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов;

- информационная система - совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;

- информационно-телекоммуникационная сеть - технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники;

- конфиденциальность информации - обязательное для выполнения лицом, получившим доступ к определенной информации, требование не передавать такую информацию третьим лицам без согласия ее обладателя;

- предоставление информации - действия, направленные на получение информации определенным кругом лиц или передачу информации определенному кругу лиц;

- распространение информации - действия, направленные на получение информации неопределенным кругом лиц или передачу информации неопределенному кругу лиц;

- электронное сообщение - информация, переданная или полученная пользователем информационно-телекоммуникационной сети;

- документированная информация - зафиксированная на материальном носителе путем документирования информация с реквизитами, позволяющими определить такую информацию или в установленных законодательством Российской Федерации случаях ее материальный носитель;

- оператор информационной системы - гражданин или юридическое лицо, осуществляющие деятельность по эксплуатации информационной

системы, в том числе по обработке информации, содержащейся в ее базах данных.

- электронный документ - документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме;

- электронная цифровая подпись (далее – ЭЦП) - реквизит электронного документа, предназначенный для защиты данного электронного документа от подделки, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа ЭЦП и позволяющий идентифицировать владельца сертификата ключа подписи, а также установить отсутствие искажения информации в электронном документе;

- средства ЭЦП - аппаратные и (или) программные средства, обеспечивающие реализацию хотя бы одной из следующих функций - создание ЭЦП в электронном документе с использованием закрытого ключа ЭЦП, подтверждение с использованием открытого ключа ЭЦП подлинности ЭЦП в электронном документе, создание закрытых и открытых ключей ЭЦП;

- сводный реестр государственных (муниципальных) услуг (функций) (далее – Сводный реестр) - федеральная государственная информационная система, содержащая сведения о предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления государственных и муниципальных услугах и исполняемых этими органами государственных и муниципальных функциях. Размещаемые сведения предназначены для предоставления в установленном порядке по запросам заинтересованных лиц;

- региональный реестр государственных (муниципальных) услуг (функций) (далее – Региональный реестр) - региональная государственная информационная система, содержащая сведения о предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления государственных и муниципальных услугах и исполняемых этими органами государственных и муниципальных функциях, предназначенные для обеспечения доступа граждан и организаций к сведениям об услугах (функциях).

- единый портал государственных (муниципальных) услуг (функций) (далее – Единый портал) - федеральная государственная информационная система, которая обеспечивает доступ граждан и организаций к части сведений об услугах (функциях), размещенных в сводном реестре, предназначенных для распространения; размещен по адресу www.gosuslugi.ru.

2.2. Для целей настоящих методических рекомендаций используются также следующие понятия:

- предоставление услуг в электронном виде – предоставление государственных и муниципальных услуг (далее – услуги) с

использованием информационно-коммуникационных технологий, включая осуществление электронного взаимодействия между органами государственной власти, органами местного самоуправления, иными органами и организациями, заявителями, в том числе при исполнении административных процедур;

▪ заявители - физические или юридические лица или их уполномоченные представители, обратившиеся в установленном порядке в орган исполнительной власти, орган местного самоуправления, (далее в том числе – органы власти), учреждение субъекта Российской Федерации или муниципальное учреждение, (далее – учреждения) предоставляющее услуги, с запросом о предоставлении услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

3. Общее описание поэтапного перехода на предоставление услуг в электронном виде

3.1. Переход на предоставление услуг в электронном виде рекомендуется осуществлять посредством последовательного выполнения пяти ключевых этапов.

3.2. Первый этап предполагает организацию дистанционного предоставления заявителям общей информации об услуге: порядок получения услуги и адреса мест приема документов для предоставления услуги.

3.3. На втором этапе заявителю должна быть предоставлена возможность дистанционно получить формы документов, необходимые для получения услуги.

Указанные формы должны быть размещены в соответствующем разделе Единого портала и Сводного реестра. Заявитель должен получить возможность оформить все необходимые документы в удобном для него месте для подачи в удобное для него время в соответствующий орган власти.

3.4. На третьем этапе должна быть обеспечена возможность предоставления заявителем в электронном виде документов для получения услуги, в том числе путем заполнения электронных форм и предоставления электронных копий документов.

Указанная возможность должна быть предоставлена с использованием средств Единого портала. Рекомендуемый способ обмена информацией между заинтересованными органами власти – обмен данными при помощи веб-сервисов.

3.5. На четвертом этапе заявителю должен быть предоставлен доступ к информации о ходе предоставления услуги, в том числе о результатах рассмотрения его документов: выдерживается ли срок выполнения административных процедур, какие решения приняты и т.д.

Доступ к указанной информации должен быть предоставлен на Едином портале в режиме реального времени.

3.6. В ходе выполнения пятого этапа должна быть реализована возможность предоставления услуг полностью в электронном виде.

В целях реализации пятого этапа должна быть завершена организация автоматизированного электронного взаимодействия между заинтересованными федеральными органами исполнительной власти, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления, учреждениями, а также, при необходимости, иными органами и организациями, в рамках оказания услуги.

По завершении процесса предоставления услуги в электронном виде информация о результате предоставления услуги должна быть помещена в специальный информационный ресурс (базу данных). Необходимо разработать правила доступа к такому ресурсу заинтересованным органам и организациям, а также обеспечить автоматический или автоматизированный доступ к нему. Заинтересованные органы власти и организации должны получать сведения о результате оказания услуги из этой базы данных, а не требовать подтверждения этих сведений от получателей услуг.

Предоставление услуг полностью в электронном виде на пятом этапе не исключает необходимости предоставления заявителем (лично или посредством почтовой связи) материальных объектов (вещей), за исключением документов, а также необходимости осуществления личного взаимодействия заявителя с работниками органов государственной власти по обстоятельствам, не связанным с приемом документов, если указанная необходимость установлена федеральным законом.

4. Организационная структура реализации перехода на предоставление услуг в электронном виде

4.1. Общие вопросы перехода на предоставление услуг в электронном виде рассматриваются на заседаниях Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий в деятельность государственных органов и органов местного самоуправления, в том числе вопросы реализации перехода в части организации предоставления в электронном виде услуг с участием федеральных органов исполнительной власти.

4.2. Для обеспечения эффективного перехода на предоставление услуг в электронном виде в каждом субъекте Российской Федерации необходимо определить должностное лицо, ответственное в целом за организацию указанного процесса. Как правило, достаточными полномочиями обладает заместитель высшего должностного лица субъекта Российской Федерации,

в чьи должностные обязанности входит координация деятельности в области административной реформы или информатизации региона.

4.3. В каждом субъекте Российской Федерации рекомендуется создать координационный орган, в состав которого необходимо включить представителей органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченных по вопросам информатизации и реализации административной реформы в данном субъекте Российской Федерации, а также представителей местных администраций.

При этом рекомендуется, в качестве председателя названного координационного органа назначить должностное лицо, указанное в пункте 4.2. настоящих Методических рекомендаций, или лицо, уполномоченное принимать решения по вопросам, входящим в компетенцию координационного органа.

4.4. В целях обеспечения централизованного и единообразного перехода на предоставление муниципальных услуг в электронном виде на территории муниципальных образований, находящихся в границах субъекта Российской Федерации, целесообразно использовать сложившиеся формы взаимодействия региона и муниципалитетов, в том числе:

- совет муниципальных образований субъекта Российской Федерации, образованный в рамках реализации статьи 66 Федерального закона от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации (структурное подразделение исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации), отвечающий за формирование и реализацию региональной политики в отношении муниципальных образований и имеющий, как правило, систему «кураторов» муниципальных образований, построенных по территориальному принципу.

4.5. В каждом органе власти, предоставляющем услуги, необходимо создать рабочую группу по переводу услуг в электронный вид во главе с руководителем или заместителем руководителя этого органа власти. Необходимо определить и включить в состав указанной рабочей группы должностных лиц, ответственных за:

- внесение необходимых сведений в Сводный реестр;
- анализ и доработку нормативных и правовых актов, регулирующих вопросы предоставления услуг, в целях обеспечения их предоставления в электронном виде;
- сбор сведений и подготовку детального календарного плана работ по переходу на предоставление услуг в электронном виде;
- модернизацию используемых информационных систем и обеспечение аппаратными средствами и коммуникациями.

4.6. В целях эффективной организации перехода на предоставление услуг в электронном виде необходимо разработать и утвердить соответствующие планы мероприятий по переводу в электронный вид услуг:

- план перехода на предоставление в электронном виде государственных и муниципальных услуг в субъекте Российской Федерации (утверждается высшим должностным лицом субъекта Российской Федерации или высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации)²;

- рабочие планы органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления (далее – рабочие планы органов власти)³;

- Сводный календарный план перехода органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления, учреждений на предоставление услуг в электронном виде (далее – Сводный календарный план субъекта Российской Федерации)⁴.

Рекомендуется, чтобы состав сведений, указанных в планах, соответствовал настоящим Методическим рекомендациям по каждому из этапов перехода, а также Рекомендациям по планированию и контролю и Рекомендации по правовому обеспечению электронных услуг.

Утвержденный в установленном порядке план перехода на предоставление в электронном виде государственных и муниципальных услуг в субъекте Российской Федерации необходимо направить в Минэкономразвития России и Минкомсвязь России.

Подготовленный в соответствии с рекомендациями Сводный календарный план рекомендуется отправить в рабочем порядке в Минэкономразвития России и Минкомсвязь России.

4.7. В течение месяца после наступления срока завершения каждого этапа перехода на предоставление услуг в электронном виде, рекомендуется представлять в Минкомсвязь России отчет о выполнении очередного этапа перехода.

5. Технологическая инфраструктура реализации поэтапного перехода на предоставление услуг в электронном виде

5.1. В качестве базового аппаратно-программного обеспечения реализации поэтапного перехода на предоставление услуг в электронном виде необходимо использовать инфраструктуру электронного правительства.

² Рекомендации по составлению, а также форма указанного плана приведены в Рекомендациях по правовому обеспечению электронных услуг.

³ Рекомендации по составлению указанных планов приведены в Рекомендациях по планированию и контролю.

⁴ Рекомендации по составлению, а также форма указанного плана приведены в Рекомендациях по планированию и контролю.

5.2. Выделяются следующие базовые компоненты (уровни) инфраструктуры электронного правительства:

5.2.1. Распределенная защищенная сеть на базе магистральных каналов, сегменты частных локальных сетей органов власти.

5.2.2. Центры обработки данных различного уровня.

Центры обработки данных концентрируют программно-аппаратные мощности, которые обеспечивают:

- функционирование государственных информационных систем;
- межведомственный обмен данными, своевременную доставку информационных сообщений;
- функционирование служебных сервисов единого пространства ЭЦП и пространства идентификационных элементов;
- инфраструктурные сервисы, повышающие устойчивость и эффективность работы прикладных систем (виртуализация вычислительных ресурсов, управление хранением данных, отказоустойчивость и резервное копирование);
- информационную безопасность работы электронного правительства.

▪ Центры обработки данных имеют иерархическую структуру. На верхнем уровне находится федеральный центр обработки данных. Нижележащий уровень представлен ведомственными центрами обработки данных и региональными информационными центрами субъектов Российской Федерации.

5.2.3. Компоненты обеспечения межведомственного взаимодействия.

Электронное взаимодействие между информационными системами различных ведомств обеспечивается посредством системы межведомственного электронного взаимодействия (далее – СМЭВ).

СМЭВ представляет собой комплекс программно-технических средств и организационно-методических материалов, обеспечивающий типовые механизмы информационного взаимодействия на базе сервис-ориентированной архитектуры. Основной принцип заключается в том, что в рамках каждой информационной системы разрабатывается необходимый набор веб-сервисов, обеспечивающих передачу информации в обоих направлениях – выдачу данных из системы по запросу и прием входящих данных из вне. Разработка сервисов осуществляется в соответствии с техническими стандартами СМЭВ (протоколы, форматы, стандарты разработки) и методическими рекомендациями (единые классификаторы и метаобъекты).

Разработанные сервисы публикуются в едином каталоге сервисов СМЭВ, который обеспечивают классификацию сервисов, хранение их описания и возможность гибкого поиска. Помимо хранения реестра сервисов, СМЭВ позволяет вести каталог пользователей и настраивать общие политики безопасности при обращении к сервисам, возможность

шифрации информации, возможность обеспечивает регулярный мониторинг доступности сервисов и вести статистику их использования.

Ядро СМЭВ является единой точкой входа для всех информационных систем, что позволяет единожды настроить канал связи для каждой информационной системы и далее использовать его для всех вариантов электронного взаимодействия.

На уровне субъекта Российской Федерации рекомендуется создавать региональный сегмент СМЭВ, имеющий аналогичную техническую архитектуру и функционирующий в рамках общих стандартов СМЭВ. Региональный сегмент обеспечивает ведение реестра сервисов региональных информационных систем, реализуя все необходимые дополнительные функции и формируя сервис-ориентированную модель взаимодействия в рамках субъекта. При этом региональные сегменты взаимодействуют с центральным ядром СМЭВ по выделенным каналам связи, обеспечивая на логическом уровне общий реестр сервисов, каталог пользователей, преемственность политик безопасности. Такой подход упрощает и ускоряет процесс настройки электронного взаимодействия между информационными системами различных субъектов Российской Федерации и федеральных органов власти.

5.2.4. Центры общественного доступа граждан, центры телефонного обслуживания.

Центры телефонного обслуживания оснащаются программно-аппаратными комплексами, обеспечивающими доступ граждан к услугам, предоставляемым в электронном виде, посредством операторов, обслуживающих обращения граждан. Подача документов на предоставление услуги осуществляется работниками указанных центров (операторами) через Единый портал.

Центры общественного доступа представляют собой информационные киоски (или иные программно-аппаратные комплексы) для самостоятельного доступа граждан к услугам, предоставляемым в электронном виде.

5.2.5. Единая система информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет⁵ (далее – Единая Система).

Единая система состоит из следующих информационных систем:

- Единый портал;
- Сводный реестр;
- Региональные реестры;

⁵ Концепция создания Единой системы информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет одобрена Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 года № 478.

- Региональные порталы государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – региональные порталы).

Сведения из Регионального реестра должны передаваться в Сводный реестр. Сведения из Сводного реестра публикуются на Едином портале.

5.2.6. Удостоверяющий центр электронного правительства. В каждом субъекте Российской Федерации рекомендуется создание регионального удостоверяющего центра и его кроссертификация с Удостоверяющим центром электронного правительства.

5.3. Для реализации мероприятий поэтапного перехода на предоставление услуг в электронном виде могут быть задействованы следующие элементы инфраструктуры оказания услуги:

- информационные системы и ресурсы, принадлежащие органам власти, предоставляющим услуги, в том числе официальные Интернет-сайты органов власти;

- государственные (муниципальные) информационные системы и ресурсы, принадлежащие федеральным органам исполнительной власти, органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органам местного самоуправления, фондам, а также иным органам и организациям, участвующим в процессе предоставления услуги;

- государственные (муниципальные) информационные системы и ресурсы, принадлежащие федеральным органам исполнительной власти, органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органам местного самоуправления, фондам, а также иным органам и организациям, заинтересованным в получении информации о результате предоставления услуги.

6. Рекомендации по выполнению первого этапа перехода на предоставление услуг в электронном виде

6.1. Цель первого этапа – обеспечение общедоступности информации об услуге и способе ее получения с использованием средств Единого портала.

6.2. В целях реализации первого этапа перехода в Сводный реестр для последующего размещения на Едином портале, рекомендуется предоставлять следующую информацию:

- о порядке оказания услуги (перечень документов, которые необходимо представить для получения услуги, сроки оказания услуги, стоимость услуги и порядок оплаты);

- о местах нахождения и графике работы органов и организаций, предоставляющих услуги, их структурных подразделениях и территориальных органах, а также о других органах и организациях, обращение в которые необходимо для предоставления услуги;

- справочные телефоны и адреса электронной почты структурных подразделений органов власти и учреждений, предоставляющих услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- дополнительную информацию об органах власти и учреждениях, предоставляющих услуги, их структурных подразделениях (при наличии), а также о других органах и организациях, обращение в которые необходимо для получения услуги (телефон бюро пропусков, изменения в работе в связи с праздничными днями и т.д.).

В Сводный реестр необходимо передавать сведения в соответствии с Рекомендациями по ведению реестра услуг.

6.3. Сведения, размещаемые на Едином портале, могут быть также размещены на официальных сайтах органов власти в сети Интернет при условии, что информация, размещаемая на указанных сайтах, будет совпадать с информацией, размещенной на Едином портале.

6.4. В случае отсутствия административного регламента предоставления услуги на момент начала перехода необходимо осуществить его разработку.

В указанном административном регламенте необходимо предусмотреть максимально возможные для осуществления в электронном виде административные действия, не противоречащие действующему законодательству, включая порядок информирования об услуге с использованием информационных коммуникационных технологий.

6.5. В рабочие планы органов власти, формируемые в соответствии с пунктом 4.4 настоящих Методических рекомендаций, в зависимости от объема полномочий органов власти рекомендуется включать следующие мероприятия:

- создание временной рабочей группы по обеспечению выполнения перехода на предоставление услуг в электронном виде. В состав группы рекомендуется включить специалистов всех структурных подразделений органа власти и при необходимости представителей учреждений, участвующих в процессе предоставления услуги. Также в качестве участников рабочей группы рекомендуется привлекать работников структурных подразделений, ответственных за правовую работу, информатизацию, а также делопроизводство. Возглавить рабочую группу рекомендуется заместителю руководителя органа власти, ответственного за предоставление услуги;
- назначение ответственного должностного лица за предоставление официальной информации в Сводный реестр (если указанное лицо не было определено ранее). Ответственному должностному лицу Удостоверяющим центром электронного правительства будет выдана ЭЦП для подписания

предоставляемых сведений (порядок получения ЭЦП описан в Рекомендациях по ведению реестра услуг)⁶;

- формирование административных регламентов предоставления услуг (при необходимости) и их утверждение (при наличии соответствующих полномочий органа власти);

- осуществление мероприятий по подготовке сведений для размещения необходимой информации об услуге на Едином портале;

- проведение обучения работников, участвующих в приеме документов от заявителей (при изменении порядка обработки документов, поданных для получения услуги);

- подготовка отчета о завершении выполнения первого этапа плана перехода.

6.6. В Сводный календарный план субъекта Российской Федерации, формируемый в соответствии с пунктом 4.4 настоящих Методических рекомендаций, а также Рекомендациями по планированию и контролю, рекомендуется включать следующие мероприятия:

- проектирование телекоммуникационной инфраструктуры оказания услуг в электронном виде (в т.ч. сетей передачи данных, центров обработки данных, обеспечения их информационной безопасности);

- проектирование регионального сегмента системы межведомственного электронного взаимодействия;

- проектирование и создание регионального Центра телефонного обслуживания физических и юридических лиц⁷, интеграция Центра с «Горячей линией по работе Единого портала» 8 (800) 100-70-10;

- создание центров общественного доступа к услугам и информации об органах власти⁸;

- проектирование и создание регионального портала⁹;

- проектирование, создание, развитие многофункциональных центров предоставления услуг (системы многофункциональных центров предоставления услуг);

- назначение ответственных должностных лиц за предоставление официальной информации в Сводный реестр. Ответственным должностным лицам Удостоверяющим центром электронного правительства будут выданы ЭЦП для подписания предоставляемых

⁶ Указанное должностное лицо назначается, если на уровне субъекта Российской Федерации принято решение о том, что за внесение данных в Сводный реестр могут нести ответственность сотрудники организаций, предоставляющих услуги

⁷ В соответствии с пунктом 1.3.3 Плана мероприятий по реализации Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года

⁸ В соответствии с пунктом 1.2.2 Плана мероприятий по реализации Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года

⁹ В соответствии с пунктом 2.2.9 Плана мероприятий по реализации Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года.

сведений (форма заявки на получение ЭЦП размещена на сайте <http://download.gosuslugi.ru>)¹⁰;

▪ подготовка доклада о результатах мониторинга качества предоставления услуг, оказываемых в электронном виде¹¹.

7. Рекомендации по выполнению второго этапа перехода на предоставление услуг в электронном виде

7.1. Цель второго этапа – предоставить заявителю возможность заранее подготовиться к визиту в организации в целях получения услуги, сформировав полный комплект документов, необходимый для ее получения (предоставления).

7.2. В целях реализации второго этапа перехода в Сводный реестр для последующего размещения на Едином портале, рекомендуется предоставлять следующую информацию:

- формы (шаблоны) документов, которые необходимо представить для получения услуги;
- образцы заполнения документов, в том числе платежных документов;
- подробные рекомендации по заполнению форм документов, формированию комплекта документов, необходимых для представления в организацию, предоставляющую услугу;
- формы платежных документов (при необходимости внесения платы за оказание услуги, перечень значений реквизитов платежных документов, которые необходимо указать для совершения оплаты).

Формы документов должны быть представлены в виде редактируемого файла формата Adobe Acrobat или Microsoft Office (Word или Excel). Указанные формы должны соответствовать требованиям административных регламентов предоставления услуг, а также иных нормативных правовых актов.

В Сводный реестр необходимо передавать сведения в соответствии с Рекомендациями по ведению реестра услуг.

7.3. В целях реализации второго этапа необходимо в установленном порядке организовать работу по совершенствованию действующих нормативных правовых актов в сфере предоставления услуги в соответствии с Рекомендациями по правовому обеспечению электронных услуг.

Совершенствование нормативно-правовых актов должно быть направлено на обеспечение возможности предварительного заполнения и печати форм документов для последующего получения услуги.

¹⁰ Указанные должностные лица назначаются, если на уровне субъекта Российской Федерации принято решение о том, что за внесение в Сводный реестр данных об отдельных услугах могут нести ответственность не только сотрудники организаций, непосредственно предоставляющих эти услуги.

¹¹ В соответствии с пунктом 2.2.10 Плана мероприятий по реализации Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года.

Указанная работа может включать:

- доработку нормативных правовых актов в части установления возможности предварительного заполнения и печати форм документов для последующего их предоставления в целях получения услуги;
- утверждение в случае отсутствия необходимых форм документов для обеспечения возможности их размещения на Едином портале и на официальных Интернет-сайтах субъекта Российской Федерации, исполнительных органов власти субъекта Российской Федерации, муниципальных образований;
- доработку утвержденных форм документов для обеспечения возможности их заполнения без помощи работников организаций, предоставляющих услуги.

7.4. Для достижения поставленной цели в рабочие планы органов власти в зависимости от необходимости и объема полномочий органов власти рекомендуется включать следующие мероприятия:

- разработку, совершенствование и утверждение форм документов для последующего обеспечения возможности их размещения на Едином портале;
- доработку административного регламента предоставления услуги (или иного нормативного правового акта, регулирующего порядок оказания услуги);
- комплекс мер, направленных на модернизацию аппаратно-программного обеспечения в связи с изменением форм документов;
- проведение обучения работников, участвующих в приеме документов заявителей (при внесении изменений в порядок оказания услуги);
- размещение или обновление информационных стендов, на которых размещается информация об услугах;
- подготовка и размещение (при наличии соответствующих полномочий органа власти) необходимой информации об услуге на Едином портале, в том числе внесение изменений в информацию, размещенную на Едином портале на первом этапе;
- подготовка отчета о завершении выполнения второго этапа плана перехода.

7.5. В Сводный календарный план субъекта Российской Федерации рекомендуется включать следующие мероприятия:

- создание телекоммуникационной инфраструктуры оказания услуг в электронном виде (в т.ч. сетей передачи данных, центров обработки данных, обеспечения их информационной безопасности);
- создание регионального сегмента системы межведомственного электронного взаимодействия;
- интеграцию регионального Центра телефонного обслуживания физических и юридических лиц со справочными службами организаций, оказывающих услуги и других коммерческих и бюджетных организаций;

- создание центров общественного доступа к услугам и информации об органах власти;
- модернизацию регионального портала;
- подготовку доклада о результатах мониторинга качества предоставления услуг, оказываемых в электронном виде.

8. Рекомендации по выполнению третьего этапа перехода на предоставление услуг в электронном виде

8.1. Цель третьего этапа – избавление заявителя от необходимости посещения органов власти и учреждений, предоставляющих услуги, с целью подачи документов для получения услуги.

8.2. В целях реализации третьего этапа перехода с использованием средств Единого портала рекомендуется предоставить заявителю возможность заполнить формы документов в интерактивном режиме, а также прикрепить к уже заполненным формам документов иные электронные документы, необходимые для предоставления услуги, формы которых на Едином портале разместить невозможно (например, учредительные документы, копии договоров и др.).

Вместо интерактивных электронных форм документов, на Едином портале могут быть представлены доступные для скачивания формы документов в виде редактируемого файла формата Adobe Acrobat или Microsoft Office (Word или Excel).

После заполнения электронных форм документов, а также приложения необходимых электронных документов с использованием современных средств идентификации заявитель должен получить на Едином портале возможность отправить данные электронные документы в организацию, предоставляющую услугу.

8.3. При осуществлении приема документов в электронном виде необходимо обеспечить использование средств идентификации и аутентификации, в результате применения которых можно однозначно определить (идентифицировать) заявителя, а также правомочность, дату и время предоставления им документов. Необходимость использования заявителем ЭЦП для заверения представленных документов, как правило, определяется организацией, оказывающей услугу.

8.4. Обмен информацией между субъектами информационного обмена рекомендуется организовывать по технологии веб-сервисов через региональный сегмент Системы межведомственного электронного взаимодействия. При отсутствии в организации, оказывающей услугу (или в других органах власти и организациях, участвующих в оказании услуги) информационной системы, которая может быть модернизирована для обмена сообщениями по технологии веб-сервисов, допускается организация электронного обмена данными при помощи сообщений электронной почты.

Если в процессе предоставления услуги принимают участие федеральные органы исполнительной власти или территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, информационное взаимодействие с ними также рекомендуется организовывать посредством обмена сообщениями по технологии веб-сервисов через Систему межведомственного электронного взаимодействия. Стандарт обмена данными через Систему межведомственного взаимодействия электронного правительства утверждается Минкомсвязью России.

8.5. В целях обеспечения реализации третьего этапа перехода необходимо провести работу по совершенствованию нормативных правовых актов, регулирующих вопросы предоставления услуг. Указанная работа может включать:

- доработку нормативных правовых актов в части установления возможности и порядка предоставления документов в электронном виде для получения услуги, в том числе с использованием средств ЭЦП (в случае, если такая возможность в настоящее время не предусмотрена);

- разработку и утверждение требований к электронному виду документов, предоставляемых для получения услуги;

- при наличии процедуры согласования документов в иных организациях или если отдельные документы запрашиваются в других органах власти и организациях, необходимо предусмотреть разработку или внесение изменений в нормативные правовые акты, устанавливающие порядок указанного взаимодействия, в части обеспечения возможности информационного взаимодействия в электронном виде;

- при необходимости заключение соглашения об информационном обмене через Систему межведомственного электронного взаимодействия. Соглашение заключается с уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, в компетенцию которого входит заключение от имени Правительства Российской Федерации соглашений с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления о взаимодействии через Систему межведомственного электронного взаимодействия.

8.6. В рабочие планы органов власти в зависимости от объема полномочий органов власти рекомендуется включать следующие мероприятия:

- формирование графических карт (блок-схем) предоставления услуги на момент «до выполнения мероприятий третьего этапа»;

- проведение всестороннего анализа процедур предоставления услуги и выработка предложений по улучшению указанного процесса в рамках третьего этапа;

- формирование графических карт (блок-схем) предоставления услуги на момент «после завершения выполнения третьего этапа»;

- сбор информации и определение необходимых мероприятий, направленных на внесение изменений в законодательство Российской Федерации, совершенствование программного обеспечения, подготовку кадров: состав и количество документов, количество автоматизированных рабочих мест, подлежащих модернизации, перечень работников, подлежащих переобучению и т.д.;
- доработку административного регламента предоставления услуги (при необходимости);
- комплекс мер, направленных на модернизацию аппаратного обеспечения в связи с необходимостью обрабатывать документы, поступающие в электронном виде, в том числе создание локальных сетей, размещение почтовых серверов и т.д.;
- разработку информационных систем и ресурсов, обеспечивающих предоставление услуги в соответствии с требованиями третьего этапа (при необходимости);
- проведение обучения работников, участвующих в приеме документов для предоставления услуги работе с электронными документами;
- обновление информационных стендов с информацией об услугах;
- подготовку, согласование и размещение электронных форм документов для обеспечения возможности их заполнения в интерактивном режиме на Едином портале;
- внесение изменений в информацию об услуге, размещенной на Едином портале на первом и втором этапе (при необходимости);
- подготовку отчета о завершении выполнения третьего этапа.

8.7. При наличии нескольких органов и организаций, участвующих в процессе предоставления услуги, а также в случае участия в процессе предоставления услуги федеральных органов исполнительной власти (территориальных органов исполнительной власти федеральных органов исполнительной власти) в рабочие планы органов власти включаются следующие мероприятия:

- проведение специального совещания в рамках соответствующей рабочей группы координационного органа, созданного в соответствии с п.4.2 настоящих методических рекомендаций, с участием представителей заинтересованных органов и организаций. Цель совещания – определить роль данных органов и организаций и вовлечь их в работу по переходу на предоставление услуги в электронном виде;
- формирование и представление на утверждение Координационного органа плана межведомственных мероприятий, включающих в себя:
 - подписание или внесение изменений в соглашения об информационном взаимодействии между заинтересованными органами власти с целью обеспечения возможности электронного обмена данными;

- совершенствование действующей нормативной правовой базы с целью установления возможности обработки сообщений, поступивших по электронным каналам связи, в том числе в рамках предоставления услуги;
- обучение работников заинтересованных органов власти и организаций;
- модернизацию аппаратного обеспечения заинтересованных органов власти и организаций.

8.8. В Сводном календарном плане субъекта Российской Федерации рекомендуется предусмотреть мероприятия по модернизации созданной на предыдущих этапах инфраструктуры.

9. Рекомендации по выполнению четвертого этапа перехода на предоставление услуг в электронном виде

9.1. Цель четвертого этапа – обеспечение «прозрачности» и понятности процесса предоставления услуги для заявителя, а также избавление от документооборота на бумажных носителях при внутри и межведомственном взаимодействии в процессе предоставления услуги.

9.2. В целях обеспечения возможности осуществления заявителем мониторинга сведений о ходе предоставления услуги рекомендуется обеспечить автоматизированный внутри и межведомственный обмен данными (в том числе при проведении согласований) при выполнении административных процедур в рамках предоставления услуги.

Обмен информацией между субъектами информационного обмена рекомендуется организовывать только через Систему межведомственного взаимодействия электронного правительства (в т.ч. ее региональные сегменты).

9.3. В рамках осуществления работ по совершенствованию нормативных правовых актов в целях реализации четвертого этапа перехода могут быть осуществлены следующие работы:

- доработку нормативных правовых актов в части установления возможности электронного взаимодействия с заявителем в ходе всего процесса предоставления услуги (в случае, если такая возможность в настоящее время не предусмотрена);
- доработку нормативных правовых актов в части установления возможности для заявителя получать информацию о ходе предоставления услуги с использованием инфраструктуры электронного правительства, в том числе при помощи Единого портала;
- доработку нормативных правовых актов в части включения положений, определяющих основания и порядок отслеживания, а также предоставления информации о ходе предоставления услуги.

9.4. В рабочие планы органов власти в зависимости от объема полномочий органов власти рекомендуется включать следующие мероприятия:

- формирование графических карт (блок-схем) предоставления услуги на момент «до выполнения мероприятий четвертого этапа»;
- проведение всестороннего анализа процедур предоставления услуги и выработка предложений по улучшению указанного процесса в рамках четвертого этапа;
- формирование графических карт (блок-схем) предоставления услуги на момент «после завершения выполнения четвертого этапа»;
- определение перечня «контрольных точек» процесса предоставления услуги, которые будут применяться для предоставления заявителю информации о ходе предоставления услуги. Для каждой «контрольной точки» должны быть указаны возможные предшествующие и последующие «контрольные точки», а также контрольный срок наступления следующей «контрольной точки». В число «контрольных точек» рекомендуется обязательно включать такие, как «обращение зарегистрировано», «запрос о предоставлении услуги отклонен», «подготовлен мотивированный отказ», «подготовлен итоговый документ, просьба явиться в службу». Также в число «контрольных точек» рекомендуется обязательно включать факт передачи документов на согласование в заинтересованные органы власти и организации.
- актуализацию информации и определение необходимых объемов разработки и внесения изменений в законодательство Российской Федерации (при необходимости), совершенствования программного обеспечения, программы подготовки кадров: состав и количество документов, количество автоматизированных рабочих мест, подлежащих модернизации, перечень работников, подлежащих переобучению и т.д.;
- доработку административного регламента предоставления услуги (при необходимости);
- проведение обучения работников, участвующих в приеме документов для предоставления услуги работе с электронными документами;
- обновление информационных стендов с информацией об услугах;
- комплекс мер, направленных на модернизацию программно-аппаратного обеспечения в связи с увеличением операционной нагрузки на информационные системы, связанной с увеличением обмена данными между информационными системами, а также в связи с началом использования детализированного административного регламента, включающего осуществление в электронном виде отдельных административных процедур;
- формирование «переходного» плана мероприятий, предусматривающего:

- подготовку временных инструкций по работе с документами заявителей, зарегистрированными и обрабатываемыми в соответствии с требованиями третьего этапа;
- план обновления специального программного обеспечения;
- информирование заявителей об изменении порядка обработки документов (по документам, зарегистрированным и обрабатываемым в соответствии с требованиями третьего этапа);
- внесение изменений или заключение соглашений об информационном обмене через Систему межведомственного электронного взаимодействия с Уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- изменение и размещение на Едином портале форм документов (при необходимости);
- разработку информационных систем и ресурсов, обеспечивающих предоставление услуги в соответствии с требованиями четвертого этапа (при необходимости);
- модернизацию специального программного обеспечения, включающую:
 - интеграцию системы приема и обработки документов заявителей с Единым порталом с целью обеспечения возможности приема документов для предоставления услуг в электронном виде;
 - интеграцию информационной системы приема и обработки документов заявителей с информационной системой, предназначенной для обеспечения предоставления услуги (при необходимости);
 - интеграцию системы приема и обработки документов заявителей или иной информационной системы, предназначенной для обеспечения предоставления услуги с информационными системами органов власти и организаций, участвующих в процессе предоставления услуги (при их наличии);
- внесение изменений в информацию об услуге, размещенную на Едином портале на первом и втором этапе (при необходимости);
- подготовку отчета о завершении выполнения четвертого этапа.

9.5. При наличии нескольких органов и организаций, участвующих в процессе предоставления услуги, а также в случае участия в процессе предоставления услуги федеральных органов исполнительной власти (территориальных органов федеральных органов исполнительной власти) в рабочие планы данных органов и организаций включаются следующие мероприятия:

- заключение или внесение изменений в соглашения об информационном обмене между заинтересованными органами власти и организациями, участвующими в процессе предоставления услуги;

- модернизацию программного обеспечения заинтересованных органов власти и организаций с целью обеспечения возможности электронного взаимодействия;
- совершенствование действующей нормативной правовой базы с целью установления возможности использования инфраструктуры электронного правительства для межведомственного информационного обмена, в том числе в рамках предоставления услуги;
- обучение работников заинтересованных органов власти и организаций;
- модернизацию программно-аппаратного обеспечения заинтересованных органов власти и организаций.

9.6. В Сводном календарном плане субъекта Российской Федерации рекомендуется предусмотреть мероприятия по модернизации созданной на предыдущих этапах инфраструктуры.

10. Рекомендации по выполнению пятого этапа перехода на предоставление услуг в электронном виде

10.1. Цель пятого этапа – максимальное сокращение использования бумажных носителей информации в процессе предоставления услуги, в том числе обеспечение возможности получения заявителем в электронном виде результата предоставления услуги.

10.2. В рамках выполнения работ по реализации пятого этапа обмен информацией между субъектами информационного обмена также как и на четвертом этапе, рекомендуется организовывать только через Систему межведомственного электронного взаимодействия электронного правительства.

На пятом этапе рекомендуется обеспечивать предоставление информации из баз данных федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления в автоматическом режиме.

10.3. В рамках осуществления работ по совершенствованию нормативных правовых актов в целях реализации пятого этапа перехода могут быть осуществлены следующие работы:

- доработку нормативных правовых актов в части установления необходимости электронного межведомственного и межуровневого взаимодействия в процессе предоставления услуги, а также электронного взаимодействия с заявителем;
- определение положений, в соответствии с которыми результат предоставления услуги должен выдаваться в электронном виде.

10.4. В рабочие планы органов власти в зависимости от объема полномочий органов власти рекомендуется включать следующие мероприятия:

- формирование графических карт (блок-схем) предоставления услуги на момент «до выполнения мероприятий пятого этапа»;
- проведение всестороннего анализа процедур предоставления услуги и выработка предложений по улучшению указанного процесса в рамках пятого этапа;
- формирование графических карт (блок-схем) предоставления услуги на момент «после завершения выполнения пятого этапа»;
- пересмотр перечня «контрольных точек» процесса предоставления услуги, которые будут применяться для предоставления заявителю информации о ходе предоставления услуги. В перечень контрольных точек рекомендуется включить «документы переданы на согласование в орган власти», «информация о результате предоставления услуги передана в заинтересованные органы власти: список»;
- актуализацию информации и определение необходимых объемов внесения изменений законодательство Российской Федерации, совершенствования программного обеспечения, программы подготовки кадров: состав и количество документов, количество автоматизированных рабочих мест, подлежащих модернизации, перечень работников, подлежащих переобучению и т.д.;
- доработку административного регламента предоставления услуги (при необходимости);
- проведение обучения работников, участвующих в приеме и обработке документов заявителей (при внесении изменений в административный регламент);
- обновление информационных стендов, содержащих информацию о услугах;
- комплекс мер, направленных на модернизацию программно-аппаратного обеспечения в связи с увеличением операционной нагрузки на информационные системы, связанной с обращениями заинтересованных организаций к базам данных с целью получения информации о результате предоставления услуги;
- формирование «переходного» плана мероприятий, предусматривающего:
 - подготовку временных инструкций по работе с документами заявителей, зарегистрированными и обрабатываемыми в соответствии с требованиями четвертого этапа;
 - план обновления специального программного обеспечения;
 - информирование заявителей об изменении порядка обработки документов (по документам, зарегистрированным и обрабатываемым в соответствии с требованиями четвертого этапа);
 - внесение изменений или заключение соглашений об информационном обмене через Систему межведомственного электронного

взаимодействия с Уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- изменение и размещение на Едином портале форм документов (при необходимости);

- разработку информационных систем и ресурсов, обеспечивающих предоставление услуги в соответствии с требованиями пятого этапа (при необходимости);

- модернизацию специального программного обеспечения, включающую:

- модернизацию механизмов информационного обмена между автоматизированной системой приема и обработки документов заявителей, Единым порталом, информационной системой, предназначенной для обеспечения предоставления услуги (при необходимости) и информационными системами заинтересованных органов власти и организаций, участвующих в процессе предоставления услуги (при их наличии);

- интеграцию автоматизированной системы приема и обработки документов заявителей или информационной системы, предназначенной для обеспечения предоставления услуги с информационными системами заинтересованных органов власти и организаций с целью предоставления информации о результате оказания услуги (при необходимости);

- внесение изменений в информацию об услуге, размещенную на Едином портале на первом и втором этапе (при необходимости);

- подготовку отчета о завершении выполнения пятого этапа.

10.5. При наличии нескольких органов и организаций, участвующих в процессе предоставления услуги (в т.ч. получающих информацию о результате оказания услуги), а также в случае участия в процессе предоставления услуги федеральных органов исполнительной власти (территориальных органов федеральных органов исполнительной власти) в рабочие планы данных органов и организаций включаются следующие мероприятия:

- заключение или внесение изменений в соглашения об информационном обмене между заинтересованными органами и организациями, участвующими в процессе предоставления услуги;

- разработку или модернизацию программного обеспечения заинтересованных органов власти с целью обеспечения возможности электронного взаимодействия в соответствии с требованиями пятого этапа;

- совершенствование действующей нормативной правовой базы с целью установления возможности использования инфраструктуры электронного правительства для межведомственного информационного обмена, в т.ч. для получения информации о результате оказания услуги;

- обучение работников заинтересованных органов власти и организаций;

- модернизацию аппаратно-программного обеспечения заинтересованных органов власти и организаций.

10.6. В Сводном календарном плане субъекта Российской Федерации рекомендуется предусмотреть мероприятия по модернизации созданной на предыдущих этапах инфраструктуры.