

Рекомендации по увеличению доли заявлений на предоставление услуг, поданных в электронном виде

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

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

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

Целесообразно на официальных сайтах органов исполнительной власти Новосибирской области и органов местного самоуправления, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, в тематическом разделе о предоставлении государственных или муниципальных услуг размещать материалы о предоставлении МСЗУ в электронной форме, в том числе по следующим вопросам:

- о преимуществах получения МСЗУ в электронной форме и отличии от получения традиционным способом;
- перечни государственных и муниципальных услуг, доступных для получения в электронной форме;
- схемы по регистрации и подтверждению личности при регистрации на Едином портале государственных и муниципальных услуг в информационно-коммуникационной сети Интернет (далее – ЕПГУ);
- иные информационные материалы, направленные на информирование граждан о получении государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Для повышения уровня информированности граждан о переходе к предоставлению государственных услуг в электронной форме рекомендуется регулярно на официальных сайтах ведомств публиковать новостные и информационные материалы по данной теме. Целесообразно новостные материалы дополнять логотипом электронных государственных и муниципальных услуг и (или) помечать специализированным тегом «электронные госуслуги».

При определении объемов и очередности публикации информации на официальном сайте органа власти должна учитываться необходимость размещения актуальных новостей о развитии возможностей ЕПГУ и о новых государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме.

Рекомендуется на официальных сайтах ведомств проводить опросы пользователей об удовлетворенности получением государственных и муниципальных услуг в электронной форме и выяснять пожелания заявителей по улучшению электронных информационных сервисов и услуг, с целью их дальнейшего совершенствования.

Для эффективного коммуницирования рекомендуется организовывать взаимодействие с пользователями социальных сетей по проблемам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме: размещать соответствующие новости, проводить опросы, размещать тематические видеоролики.

2. Информирование граждан в помещениях органов исполнительной власти Новосибирской области и органов местного самоуправления, подведомственных организаций о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Целесообразно в помещении общественной приемной ведомства, в помещениях (местах) ожидания заявителей государственных и муниципальных услуг, в центрах общественного доступа (пунктах подключения к сети Интернет) на информационных стендах и демопанелях размещать следующую краткую информацию:

- о преимуществах получения МСЗУ в электронной форме и отличии от получения традиционным способом;
- перечни государственных и муниципальных услуг, доступных для получения в электронной форме;
- схемы по регистрации и подтверждению личности при регистрации на ЕПГУ;
- об осуществлении платежей на ЕПГУ.

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

3. Популяризация среди граждан механизма получения МСЗУ в электронной форме должностными лицами исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и органов местного самоуправления, оказывающих гражданам государственные и муниципальные услуги в электронном виде, при личном приеме или ином взаимодействии

Рекомендуется обеспечить предоставление государственными гражданскими и муниципальными служащими, которые уполномочены осуществлять прием и выдачу документов заявителей на предоставление государственных и муниципальных услуг, следующих консультаций заявителям:

- о возможностях и преимуществах получения МСЗУ в электронной форме и отличии от их получения в традиционном виде;
- о видах услуг, доступных на текущий момент для получения в электронной форме;
- о регистрации учётной записи на ЕПГУ, о подтверждении личности при регистрации на ЕПГУ.

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

Целесообразно органам управления в сфере образования на территории Новосибирской области разработать планы (программы) образовательных и просветительских мероприятий для обучающихся общеобразовательных организаций по популяризации получения МСЗУ в электронной форме. Предлагается рассмотреть возможность реализации курсов внеурочной деятельности, направленных на развитие следующих компетенций:

знание основных понятий: информационное общество, электронное правительство, цифровое государство, государственные и муниципальные услуги, информационно-коммуникационные технологии и др.;

способность взаимодействовать с компьютером или мобильным устройством для использования возможностей сети Интернет;

способность использовать информационные технологии и системы, применяемые для получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Для повышения уровня информированности населения рекомендуется в образовательных организациях размещать на информационных стендах материалы о возможностях получения МСЗУ в электронной форме.