

Методические рекомендации по информированию заявителей о преимуществах получения государственных услуг Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору в электронной форме

I. Общие положения

1.1. Методические рекомендации по информированию заявителей о преимуществах получения государственных услуг Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору (далее – Ростехнадзор) в электронной форме разработаны в целях совершенствования системы государственного управления и повышении доли граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также для формирования единого подхода к повышению уровня информированности граждан о мерах, направленных на переход к предоставлению государственных услуг в электронной форме.

1.2. Нормативные правовые акты и документы, используемые при разработке методических рекомендаций:

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее - Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ);

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон от 27 июня 2010 г. № 210-ФЗ);

постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;

постановление Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг»;

Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций,

предусмотренных частью 11 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840 (далее – Правила подачи и рассмотрения жалоб).

II. Информирование заявителей о преимуществах получения государственных услуг Ростехнадзора в электронной форме на официальных сайтах территориальных органов Ростехнадзора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.1. На государственные органы, предоставляющие государственные услуги, законодательно возложена обязанность обеспечивать доступ заявителей к полной, актуальной и достоверной информации о предоставлении государственных услуг, в том числе в электронной форме.

Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ административные регламенты и стандарты государственных и муниципальных услуг включены в перечень обязательной информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, размещаемой в сети «Интернет».

Обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственных услугах в Федеральном законе от 27 июня 2010 г. № 210-ФЗ определено в качестве одного из основных требований к организации предоставления государственных услуг в электронной форме.

2.2. Рекомендуется один из подразделов официальных сайтов территориальных органов Ростехнадзора посвятить вопросам предоставления государственных услуг в электронной форме, в том числе следующим вопросам:

2.2.1. О преимуществах получения государственных услуг в электронной форме и отличии от получения традиционным способом.

2.2.2. Перечни государственных услуг, доступных для получения в электронной форме.

2.2.3. Схемы по регистрации и подтверждению личности при регистрации на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ЕПГУ) сети Интернет с доменным именем gosuslugi.ru.

2.2.4. Иные информационные материалы, направленные на информирование заявителей о получении государственных услуг в электронной форме.

Актуальные версии информационных материалов размещаются территориальными органами Ростехнадзора в специальном разделе их официальных сайтов и обновляются в течение 10 рабочих дней по мере их изменения.

2.3. На главной странице официального сайта территориального органа Ростехнадзора в разделе о государственных услугах рекомендуется разместить баннер-ссылку на ЕПГУ.

2.4. Вопросам предоставления государственных услуг в электронной форме целесообразно посвятить один из подразделов официального сайта по обращениям граждан, например, на странице «Часто задаваемые вопросы», в соответствии с положениями пункта 2.2. настоящих Методических рекомендаций.

2.5. Для повышения уровня информированности граждан о переходе к предоставлению государственных услуг в электронной форме рекомендуется регулярно на официальных сайтах территориальных органов Ростехнадзора публиковать новостные и информационные материалы для информированности граждан о мерах, направленных на переход к предоставлению государственных услуг Ростехнадзора в электронной форме.

Целесообразно данный вид новостей дополнять и помечать специализированным тегом «электронные госуслуги».

2.6. Рекомендуется на официальных сайтах территориальных органов Ростехнадзора проводить опросы пользователей об удовлетворенности получением государственных услуг, в том числе в электронной форме, а также выяснять пожелания заявителей по улучшению электронных информационных сервисов и услуг, с целью их дальнейшего усовершенствования.

Для эффективной коммуникации с пользователями социальных сетей территориальным органам Ростехнадзора рекомендуется организовывать взаимодействие с пользователями социальных сетей по проблемам предоставления государственных услуг в электронной форме, а именно: размещать соответствующие новости, проводить опросы и т.д.

Целесообразно результаты проведенных опросов размещать на официальном сайте территориального органа.

Актуальные версии материалов размещаются территориальными органами Ростехнадзора на страницах в социальных сетях и обновляются в течение 10 рабочих дней по мере их изменения.

Целесообразно для привлечения более широкой аудитории пользователей на страницах территориальных органов Ростехнадзора в социальных сетях размещать видео - ролики, посвященные получению государственных услуг в электронной форме.

III. Рекомендации по информированию заявителей территориальными органами Ростехнадзора о преимуществах получения государственных услуг в электронной форме.

3.1. Выделенные места (помещения) для приема заявителей по вопросам предоставления государственных услуг.

3.1.1. В соответствии с Правилами подачи и утверждения жалоб, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840, органы, предоставляющие государственные услуги, обязаны оснастить специальные места для приема жалоб заявителей на нарушение порядка предоставления государственных услуг.

Информировать заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо федеральных государственных служащих, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальных сайтах территориальных органов Ростехнадзора, на ЕПГУ.

Консультировать заявителей, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

3.1.2. В случае, если в помещении территориального органа Ростехнадзора предоставляющего государственные услуги, размещены информационные панели и (или) другие технические средства аналогичного назначения, рекомендуется загружать видео - ролики с целью информирования граждан о мерах, направленных на переход к предоставлению государственных и в электронной форме и обновлять их в течение 10 рабочих дней по мере их изменения.

3.2. Пункты подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.2.1. В соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона № 8-ФЗ, в целях обеспечения права неограниченного круга лиц на доступ к информации в местах, доступных для пользователей информацией создаются пункты подключения к сети «Интернет».

Для выполнения данного требования территориальным органам Ростехнадзора целесообразно, при наличии возможностей, оборудовать специальные места для приема заявителей техническими средствами, в том числе компьютерами и (или) планшетными устройствами с доступом в сеть «Интернет» для обеспечения права неограниченного круга лиц на доступ к информации о деятельности Ростехнадзора и территориальных органов Ростехнадзора, а также для регистрации на ЕПГУ.

3.2.2. Рекомендуется оформить рабочее место для доступа в сеть «Интернет».

Оборудованные места должны быть снабжены инструкцией для регистрации на ЕПГУ.

3.2.3. На общедоступном компьютере должно быть установлено программное обеспечение, необходимое для просмотра видеороликов и обучающих материалов, размещенных на ЕПГУ.

3.3. Справочные телефоны.

3.3.1. Консультирование и информирование заявителей о возможностях получения государственных услуг, в том числе в электронной форме целесообразно проводить по телефону, специально выделенному для консультирования заявителей по вопросам предоставления государственных услуг и о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840.

Консультирование и информирование заявителей может быть организовано через ведомственные центры телефонного обслуживания граждан и организаций по вопросам предоставления государственных услуг.

3.3.2. В случае, если территориальный орган Ростехнадзора не имеет возможности выделить отдельный номер телефона для консультирования заявителей по вопросам предоставления государственных услуг, целесообразно функции по консультированию и информированию заявителей о возможностях получения государственных услуг в электронной форме, возложить на должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращений граждан и специалистов, осуществляющих предоставление государственных услуг.

Соответствующая информация о контактном телефоне размещается на официальном сайте территориального органа Ростехнадзора.

IV. Рекомендации по популяризации среди граждан механизма получения государственных услуг в электронной форме должностными лицами Ростехнадзора и его территориальных органов при личном приеме или ином взаимодействии.

4.1. Компетенции сотрудников территориальных органов Ростехнадзора, уполномоченных для работы с гражданами и организациями.

4.1.1. Работники территориальных органов Ростехнадзора, на которых возложены полномочия по обеспечению личного приема граждан, должны обладать следующими компетенциями в сфере предоставления государственных услуг в электронной форме:

обладать навыками работы на ЕПГУ;

предоставлять консультации о возможностях и преимуществах получения государственных услуг в электронной форме и отличии от их получения в традиционном виде;

предоставлять консультации об этапах, каналах и видах государственных услуг, доступных на текущий момент для получения в электронной форме.

4.1.2. Работники территориальных органов Ростехнадзора, которые уполномочены осуществлять прием и выдачу документов заявителей на предоставление государственных услуг, помимо компетенций, перечисленных в подпункте 4.1.1 методических рекомендаций, должны обладать дополнительными компетенциями в сфере предоставления государственных услуг в электронной форме:

предоставлять консультации о регистрации и повышении уровня учётной записи на ЕПГУ;

предоставлять консультации о подтверждении личности при регистрации на ЕПГУ;

предоставлять консультации о получении государственных услуг на ЕПГУ.

V. Новые положительные формы и методы работы.

Территориальным органам Ростехнадзора рекомендуется использовать следующие положительные формы и методы работы по информированию граждан о преимуществах получения государственных услуг Ростехнадзора в электронной форме:

размещение социальных и агитационных видеороликов о преимуществах получения государственных услуг в электронной форме на транспорте и светодиодных экранах, расположенных в местах массового пребывания граждан;

трансляция аудиозаписей по популяризации государственных услуг в территориальных органах Ростехнадзора;

проведение агитационных акций, направленных на популяризацию государственных услуг Ростехнадзора в электронном виде;

оборудование помещений для ожидания и (или) приема заявителей при предоставлении государственных услуг автоматизированными рабочими местами с возможностью использования гражданами ЕПГУ;

сокращение времени предоставления государственных услуг в случае подачи заявлений посредством ЕПГУ и информирование по данному вопросу граждан;

оборудование территориальных органов Ростехнадзора телефонами «автоинформаторами», предоставляющими сведения о возможности получения государственных услуг в электронном виде без личного визита гражданина в территориальный орган Ростехнадзора.