

I. Алгоритмы информирования, используемые сотрудниками органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме при очном обращении заявителя

1. Алгоритм действий сотрудника при обращении граждан за консультацией или получением государственной услуги:

1.1. Принять заявителя и полноценно проконсультировать по его вопросу, если гражданину на вид до 55 лет - перейти к п.1.2

1.2. Уточнить у заявителя зарегистрирован ли он на портале Госуслуг:

1.2.1. **ДА, учетная запись подтверждена** - напомнить о возможности получения государственных услуг в электронном виде используя сценарий диалога:

Напоминаю, что на портале Вы можете оплатить штрафы ГИБДД со скидкой до 50%, зарегистрировать автомобиль или получить водительские права. А также быть в курсе ваших пенсионных накоплений и возможных налоговых или судебных задолженностей. Проверять их лучше регулярно, особенно если вы планируете путешествие за границу или по России. Кстати, загранпаспорт также можно оформить на портале. А на региональном портале госуслуг – uslugi.udmurt.ru можно записать ребенка в детский сад, воспользоваться «электронным» дневником, подать заявления в органы ЗАГС, записаться на прием к врачу или в МФЦ.

1.2.1.1. **ДА, учетная запись НЕ подтверждена** - предложить подтвердить учетную запись, используя сценарий:

Мужчинам: *Давайте прямо сейчас подтвердим Вашу учетную запись, и Вы сможете использовать все возможности порталов для получения госуслуг. Это не займет много времени, а в будущем вы сможете сэкономить время при получении госуслуг.*

С помощью портала Вы сможете оплатить штрафы ГИБДД со скидкой до 50%, зарегистрировать автомобиль или получить водительские права. А также быть в курсе ваших пенсионных накоплений и возможных налоговых или судебных задолженностей. Проверять их лучше регулярно, особенно если вы планируете путешествие за границу или по России. Кстати, загранпаспорт также можно оформить на портале. А на

региональном портале госуслуг – uslugi.udmurt.ru можно записать ребенка в детский сад, воспользоваться «электронным» дневником, подать заявления в органы ЗАГС, записаться на прием к врачу или в МФЦ.

Женщинам: Давайте прямо сейчас подтвердим Вашу учетную запись на портале госуслуг gosuslugi.ru. Это не займет много времени, но в будущем Вы сможете сэкономить время при получении госуслуг. С помощью портала вы сможете подать заявление в загс, выбрать удобную для регистрации дату, зарегистрировать рождение ребенка, оформить материнский капитал, а также записать ребенка в детский сад. Оформить на себя и ребенка загранпаспорт, быть в курсе налоговых, судебных задолженностей и штрафов ГИБДД, если они появятся. А на региональном портале госуслуг – uslugi.udmurt.ru можно записать ребенка в детский сад, воспользоваться «электронным» дневником, подать заявления в органы ЗАГС, записаться на прием к врачу или в МФЦ.

А) Гражданин **СОГЛАСИЛСЯ** подтвердить УЗ- подтверждаем учетную запись согласно действующим процедурам. В конце подтверждения поздравить:

Поздравляю, теперь Вам доступны все возможности Портала Госуслуг! Получайте Госуслуги не выходя из дома! Пользуйтесь сами, советуйте родственниками и друзьям, они смогут сэкономить очень много времени, ведь получать госуслуги на портале действительно удобно.

Б) Гражданин **ОТКАЗАЛСЯ** подтвердить УЗ - рекомендуем гражданину обязательно подтвердить учетную запись используя сценарий:

Часть госуслуг Вы сможете получить уже сегодня, с текущим уровнем учетной записи. Однако для получения доступа ко всем возможностям портала Вам необходимо будет подтвердить учетную запись в одном из центров регистрации, это не сложно адреса специальных центров вы найдете в разделе помощи и поддержки на портале госуслуг.

1.2.2. **НЕТ, не зарегистрирован** (в должностные обязанности сотрудника входит регистрация в ЕСИА) - предложить гражданину зарегистрироваться на ЕПГУ используя сценарий диалога:

Мужчинам: Давайте прямо сейчас создадим Вам учетную запись на портале госуслуг gosuslugi.ru. Это не займет много времени, но в будущем Вы сможете сэкономить время при получении госуслуг. С помощью портала Вы сможете оплатить штрафы ГИБДД со скидкой до 50%, зарегистрировать автомобиль или получить водительские права. А также быть в курсе ваших пенсионных накоплений и возможных налоговых или судебных задолженностей. Проверять их лучше регулярно, особенно если вы планируете путешествие за границу или по России. Кстати, загранпаспорт также можно оформить на портале. А на

региональном портале госуслуг – uslugi.udmurt.ru можно записать ребенка в детский сад, воспользоваться «электронным» дневником, подать заявления в органы ЗАГС, записаться на прием к врачу или в МФЦ.

Женщинам: Давайте прямо сейчас создадим Вашу учетную запись на портале госуслуг gosuslugi.ru. Это не займет много времени, но в будущем Вы сможете сэкономить время при получении госуслуг. С помощью портала вы сможете подать заявление в загс, выбрать удобную для регистрации дату, зарегистрировать рождение ребенка, оформить материнский капитал, а также записать ребенка в детский сад. Оформить на себя и ребенка загранпаспорт, быть в курсе налоговых, судебных задолженностей и штрафов ГИБДД, если они появятся. А на региональном портале госуслуг – uslugi.udmurt.ru можно записать ребенка в детский сад, воспользоваться «электронным» дневником, подать заявления в органы ЗАГС, записаться на прием к врачу или в МФЦ.

А) Гражданин **СОГЛАСИЛСЯ** зарегистрироваться - регистрируем в ЕСИА согласно действующим процедурам. В конце добавить:

Рекомендую Вам сегодня же проверить наличие у Вас штрафов ГИБДД, налоговых, судебных задолженностей, а также получить выписку из лицевого счета Пенсионного фонда. Из нее вы узнаете, платит ли за вас налоги ваш работодатель, узнать количество пенсионных баллов для расчета будущей пенсии. Кроме того, полученной на портале справкой можно подтвердить доход при получении кредита.

Пользуйтесь сами, советуйте родственниками и друзьям, они смогут сэкономить очень много времени, ведь получать госуслуги на портале действительно удобно.

Б) Гражданин **ОТКАЗАЛСЯ** зарегистрироваться - порекомендовать гражданину зарегистрироваться на ЕПГУ самостоятельно, используя сценарий диалога п. 1.2.3.

1.2.3. НЕТ, не зарегистрирован (в должностные обязанности сотрудника НЕ входит регистрация в ЕСИА) - порекомендовать гражданину зарегистрироваться на ЕПГУ самостоятельно, используя сценарий диалога:

Рекомендую Вам зарегистрироваться на портале госуслуг gosuslugi.ru, часть госуслуг Вы сможете получить сразу после регистрации. Однако для получения доступа ко всем возможностям портала Вам необходимо будет подтвердить учетную запись в одном из центров регистрации, это не сложно адреса специальных центров вы найдете в разделе помощи и поддержки на портале госуслуг.

II. Алгоритмы информирования, используемые операторами и консультантами МФЦ в целях повышения уровня информированности граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, используемые при обращении заявителя

1. Алгоритм информирования о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг применяется при очном обслуживании граждан:

1.1. При встрече посетителя уточнить за какой услугой он обратился, используя сценарий:

Добрый день/утро/вечер, буду рад(а) Вам помочь, какая услуга Вас интересует?

А) Посетителя интересует услуга из **Приложения 1** настоящих Методических рекомендаций, перейти к **шагу 1.1.1**

Б) Посетителя интересует другая услуга - по возможности проводить к терминалу электронной очереди, при необходимости помочь получить талон.

1.1.1. Проконсультировать посетителя о доступности интересующей его услуги в электронной форме на ЕПГУ и РПГУ используя сценарий диалога:

Кстати, услуга {Запись в детский сад/Проверка штрафов ГИБДД/Регистрация брака или рождения ребёнка} доступна на портале Госуслуги.ру (ЕПГУ) в электронном виде, а на региональном портале госуслуг – uslugi.udmurt.ru(РПГУ) можно воспользоваться «электронным» дневником, записаться на прием к врачу или в МФЦ и если у Вас есть подтвержденная учетная запись на портале госуслуг, то Вы можете оформить заявку на получение услуги не выходя из дома. Если вы не зарегистрированы, то мы с радостью поможем Вам это сделать.

А) У посетителя **есть подтвержденная учетная запись** и он готов воспользоваться электронным каналом получения услуги - показать/проводить к общедоступному компьютеру с доступом к ЕПГУ и РПГУ, обеспечить консультацию в процессе получения услуги в электронном виде. В случае если услугу не удалось получить в электронном виде - направить через электронную очередь к оператору МФЦ для получения услуги.

Б) Посетитель хочет воспользоваться услугами оператора МФЦ - направить через электронную очередь к оператору МФЦ для получения услуги.

Обслуживание посетителя после прохождения электронной очереди:

1.2. В конце обслуживания оператору МФЦ необходимо уточнить у заявителя зарегистрирован ли он на ЕПГУ/РПГУ.

1.2.1. Заявитель **НЕ зарегистрирован на ЕПГУ/РПГУ** - предложить ему зарегистрироваться на ЕПГУ/РПГУ используя следующий сценарий диалога:

Мы можем прямо сейчас создать и подтвердить Вам учетную запись на портале gosuslugi.ru. Это не займет много времени, но в будущем с помощью портала Вы сможете оплачивать штрафы, быть в курсе налоговых или судебных задолженностей, а также получить ряд других услуг, а на региональном портале госуслуг – uslugi.udmurt.ru можно будет воспользоваться «электронным» дневником, записаться на прием к врачу или в МФЦ

А еще с помощью учетной записи портала можно получать госуслуги на других государственных порталах: портале налоговой службы, пенсионного фонда, Росреестра или на региональном портале госуслуг.

А) Заявитель СОГЛАСЕН на создание учетной записи ЕПГУ/РПГУ - оператору МФЦ зарегистрировать заявителя на ЕПГУ/РПГУ в рамках текущего обращения. По завершении регистрации на ЕПГУ/РПГУ необходимо повторно напомнить заявителю о преимуществах получения госуслуг в электронной форме:

Рекомендуем Вам проверить наличие у Вас штрафов ГИБДД, налоговых, судебных задолженностей, а также получить выписку из лицевого счета Пенсионного фонда. Из нее вы узнаете, платит ли за вас налоги ваш работодатель, узнать количество пенсионных баллов для расчета будущей пенсии. Кроме того, полученной на портале справкой можно подтвердить доход при получении кредита. А на региональном портале госуслуг – uslugi.udmurt.ru можно воспользоваться «электронным» дневником, записаться на прием к врачу или в МФЦ

Пользуйтесь сами, советуйте родственникам и друзьям, они смогут сэкономить очень много времени, ведь получать госуслуги на порталах действительно удобно.

Б) Заявитель ОТКАЗАЛСЯ от создания учетной записи на ЕПГУ/РПГУ - проинформировать заявителя о возможности самостоятельной регистрации на портале госуслуг gosuslugi.ru, используя следующий сценарий диалога:

Рекомендую Вам самостоятельно зарегистрироваться на портале gosuslugi.ru, часть услуг Вы сможете получить уже сегодня. Однако для получения доступа ко всем возможностям портала Вам необходимо будет подтвердить учетную запись в одном из центров регистрации.

1.2.2. Заявитель зарегистрирован на ЕПГУ/РПГУ, учетная запись НЕ подтверждена - предложить подтвердить его учетную запись используя следующий сценарий диалога:

Мы можем прямо сейчас подтвердить Вашу учетную запись, и Вы сможете использовать все возможности порталов для получения госуслуг. Это не займет много времени, а в будущем вы сможете сэкономить время при получении госуслуг. С помощью портала Вы сможете оплатить штрафы, подать документы на регистрацию автомобиля, получение водительских прав, загранпаспорт и многое другое. А на региональном портале госуслуг – uslugi.udmurt.ru сможете воспользоваться «электронным» дневником, записаться на прием к врачу или в МФЦ.

А) Заявитель **СОГЛАСЕН** на подтверждение учетной записи ЕПГУ/РПГУ - оператору МФЦ подтвердить учетную запись заявителя на ЕПГУ/РПГУ в рамках текущего обращения. По завершении процедуры повторно напомнить заявителю о преимуществах получения госуслуг в электронной форме:

Рекомендуем Вам проверить наличие у Вас штрафов ГИБДД, налоговых, судебных задолженностей, а также получить выписку из лицевого счета Пенсионного фонда. Из нее вы узнаете, платит ли за вас налоги ваш работодатель, узнать количество пенсионных баллов для расчета будущей пенсии. Кроме того, полученной на портале справкой можно подтвердить доход при получении кредита. А на региональном портале госуслуг – uslugi.udmurt.ru можно воспользоваться «электронным» дневником, записаться на прием к врачу или в МФЦ

Пользуйтесь сами, советуйте родственникам и друзьям, они смогут сэкономить очень много времени, ведь получать госуслуги на портале действительно удобно.

Б) Заявитель **ОТКАЗАЛСЯ** от подтверждения учетной записи на ЕПГУ/РПГУ - проинформировать заявителя о возможности подтверждения учетной записи в одном из центров регистрации:

Часть госуслуг на портале Вы сможете получить уже сегодня, с текущим уровнем учетной записи. Однако для получения доступа ко всем возможностям портала Вам необходимо будет подтвердить учетную запись в одном из центров регистрации.

1.2.3. Заявитель зарегистрирован на ЕПГУ/РПГУ, **учетная запись подтверждена** - напомнить ему о преимуществах получения госуслуг в электронной форме, используя следующий диалоговый сценарий:

Вы знаете, что портал госуслуг только что обновился стал гораздо удобнее и функциональнее?

Рекомендуем Вам регулярно проверять штрафы ГИБДД и оплачивать их со скидкой до 50%. Проверять наличие налоговых, судебных задолженностей, а также получить выписку из лицевого счета Пенсионного фонда. Из нее Вы узнаете, платит ли за Вас налоги ваш работодатель, поймете количество пенсионных баллов для расчета будущей пенсии. Кроме того, полученной на портале справкой можно подтвердить доход при получении кредита. А на региональном портале госуслуг – uslugi.udmurt.ru можно воспользоваться «электронным» дневником, записаться на прием к врачу или в МФЦ

Пользуйтесь сами, советуйте родственникам и друзьям, они смогут сэкономить очень много времени, ведь получать госуслуги на портале действительно удобно.

2. Алгоритмы информирования, используемые операторами колл-центра МФЦ в целях повышения уровня информированности граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, используемые при обращении заявителя

1.1. В случае если при обращении в колл-центр гражданина интересует услуга из **Приложения 1** настоящих Методических рекомендаций, то в ходе диалога оператору колл-центра рекомендуется предложить заявителю зарегистрироваться на ЕПГУ, используя сценарий:

Рекомендую Вам зарегистрироваться на портале gosuslugi.ru, после подтверждения учетной записи с помощью портала Вы сможете получить/подать заявление на получение услуги [услуга, за консультацией по которой обратился гражданин], а также оплатить штрафы, подать документы на регистрацию автомобиля, получение водительских прав, загранпаспорт. А на региональном портале госуслуг – uslugi.udmurt.ru можно воспользоваться «электронным» дневником, записаться на прием к врачу или в МФЦ и многое другое. Регистрация на портале займет у Вас всего несколько минут.

Приложение 1 к Методическим рекомендациям по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Перечень основных государственных услуг, оказываемых на ЕПГУ в электронном виде, для продвижения в многофункциональных центрах «Мои документы» и повышения уровня информированности граждан.

1. Штрафы ГИБДД
Полное название: Информирование о наличии административных правонарушений в области дорожного движения
2. Запись в детский сад
Полное название: Прием заявлений о зачислении в государственные (муниципальные) образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования, а также постановка на соответствующий учет
3. Регистрация брака и регистрация рождения ребёнка
Полное название: Регистрация актов гражданского состояния
4. Налоговые задолженности
Полное название: Получение справки о состоянии расчетов по налогам, сборам, пеням, штрафам, процентам.
5. Судебные задолженности
Полное название: Получение справки о состоянии расчетов по налогам, сборам, пеням, штрафам, процентам.
6. Справка по состоянию лицевого счета в ПФР
Полное название: Извещение о состоянии лицевого счета в ПФР
7. Получение и замена водительского удостоверения
Полное название: Получение права на управление транспортным средством
8. Получение паспорта гражданина РФ
Полное название: Выдача или замена паспорта гражданина РФ
9. Получение загранпаспорта (нового и старого образца)
Полное название: Получение загранпаспорта гражданина РФ
10. Регистрация или снятие с учета автомобиля
11. Справка об отсутствии судимости
Полное название: Получение справки о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования
12. Регистрация брака
Полное название: Государственная регистрация брака
13. Охотничий билет
Полное название: Выдача охотбилетов единого федерального образца

14. Лицензии на оружие

Полное название: Выдача гражданину Российской Федерации разрешения на хранение и использование спортивного огнестрельного короткоствольного оружия с нарезным стволом и патронов к нему на стрелковом объекте

15. Материнский капитал

Полное название: Получение государственного сертификата на материнский (семейный) капитал

Перечень основных государственных услуг, оказываемых на РПГУ в электронном виде, для продвижения в многофункциональных центрах «Мои документы» и повышения уровня информированности граждан.

1. Запись на приём в МФЦ
2. Узнать статус заявки, поданной в МФЦ
3. Запись на прием к врачу
4. «Электронный» дневник
5. Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка