

# **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРЕДСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ЕПГУ И РПГУ В ДОСТУПНОЙ ДЛЯ ГРАЖДАН ФОРМЕ**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях повышения качества пользовательских интерфейсов государственных информационных систем потребителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг, в том числе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (ЕПГУ) и региональных порталов государственных и муниципальных услуг (РПГУ), с учетом требований постановления Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861-п «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)».

1.2. Целью настоящих методических рекомендаций является формирование требований к представлению государственных и муниципальных услуг в доступной для граждан форме.

1.3. Представление услуги формируется органом власти, предоставляющим данную услугу, с привлечением специалистов, непосредственно участвующих в предоставлении услуги. Орган власти, предоставляющий услугу, несет ответственность:

- за качество представления услуги на порталах услуг;
- за управление изменениями в порядке предоставления услуги и представлении ее на порталах услуг.

1.4. Содержание представления услуги должно соответствовать действующим нормативным правовым актам, регулирующим предоставление услуги.

1.5. При организации представления услуги рекомендовано обеспечивать доступность и прозрачность информирования граждан об услуге с помощью методов визуализации информации (графики, диаграммы, рисунки, схемы и т.п.).

## **2. Основные определения**

Основные термины, используемые в настоящих Методических рекомендациях.

- порталы услуг - Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и региональные порталы государственных и муниципальных услуг;
- услуги – государственные, муниципальные и иные услуги, подлежащие размещению на порталах услуг в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- описание услуги – полная и подробная текстовая информация об услуге в соответствии со структурой, изложенной в пункте 5 настоящих Методических рекомендаций;
- представление услуги - отображение на порталах услуг описания услуги в доступной для граждан форме, а также краткий текстовый документ (листочка), отвечающие основным принципам, перечисленным в п. 4 настоящих Методических рекомендаций, и позволяющие заявителю осуществлять эффективный поиск информации на порталах услуг или получить услугу в традиционной форме;
- орган, предоставляющий услугу, - государственный орган исполнительной власти, орган местного самоуправления, иное учреждение или организация, предоставляющее услугу в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- основная страница – первая страница конкретной услуги на портале услуг, на которую попадает заявитель при поиске услуги;
- автоматизированная экспертная система - программный комплекс, аккумулирующий варианты и частные случаи предоставления услуги и позволяющий пользователю быстро получить необходимую информацию.

### **3. Формы представления услуги**

Для удобства заявителей представление услуги разрабатывается в двух формах:

- on-line форма – основная форма представления услуги - является визуализацией услуги на порталах услуг;
- листовка (буклет) – дополнительная форма представления услуги – является документом в текстовом формате ограниченного объема, который предназначен для того, чтобы заявитель мог получить услугу в традиционной (не электронной) форме. Листовка (буклет) должна быть доступна для копирования и распечатывания на основной странице услуги. Объем листовки – 1 лист. Если описание услуги получается слишком объемным, рекомендуется разработать несколько вариантов листовок (для различных категорий заявителей, для разных жизненных ситуаций и т.п.).

#### **4. Основные принципы представления услуг**

4.1. Краткость. Представление услуги должно быть кратким по содержанию и ограниченным по объему.

4.2. Клиентоориентированность. Представление услуги должно содержать только ту информацию, которая является наиболее значимой для гражданина при принятии решения об обращении за услугой. Дополнительная, уточняющая информация, информация о частных случаях предоставления услуги должна быть легко доступна по ссылкам. Информацию, не имеющую отношения непосредственно к заявителю (о нормативных актах, административных процедурах и т.п.) следует выносить за пределы описания.

4.3. Доступность языка. В представлении следует избегать канцеляризмов и избыточных юридических терминов. При этом представление должно содержать ключевые термины, специфические для данной услуги, категорий заявителей, основных документов и т.п.

4.4. Документы-локомотивы. В разделе «Перечень документов» по каждому виду документов рекомендуется выделить так называемый «документ-локомотив» - документ, предоставление которого требуется в подавляющем большинстве случаев.

4.5. Актуальность. Представление услуги, в том числе, автоматизированные экспертные системы как элемент представления, должны соответствовать актуальным изменениям в нормативных правовых актах, регулирующих предоставление услуги, и отражать фактический

способ получения услуги. С этой целью осуществляется управление изменениями в соответствии в п. 8 настоящих Методических рекомендаций.

4.6. Правовая экспертиза. Представление услуги должно полностью соответствовать действующим нормативным правовым актам. С этой целью после в описание или представление должна проводиться их правовая экспертиза.

4.7. Применение автоматизированных экспертных систем для заявителей. Для дифференциации заявителей и адресной подачи информации об услуге в on-line форме представления следует использовать автоматизированные экспертные системы.

4.8. Доступность при поиске. On-line форма представления услуги должна обеспечивать легкое обнаружение услуги как через поисковые системы вне порталов услуг, так и при поиске по ключевым словам внутри порталов услуг.

4.9. Участие потребителей. Заявители (потребители услуги) должны быть вовлечены в разработку описания и представления услуги. Подготовленное описание услуги рекомендуется проверить на полноту и доступность путем тестирования его на группе заявителей (методика тестирования изложена в приложении 1 к настоящим Методическим рекомендациям).

## **5. Структура представления услуги**

### **5.1. Наименование услуги**

Представление услуги включает в себя два наименования услуги: краткое и полное.

Полное наименование соответствует наименованию услуги в административном регламенте и размещается вверху страницы в виде подзаголовка. Оно требуется для того, чтобы можно было найти услугу и сопутствующую ей информацию в нормативных правовых актах. Полное наименование – это индикатор для служащих, участвующих в предоставлении услуги. Недостатком его является зачастую большой объем, использование стандартных формулировок и специальных терминов, что приводит к тому, что целый ряд услуг могут иметь наименования,

отличающиеся друг от друга двумя-тремя словами. С точки зрения заявителя, судя по названию, эти услуги – почти одно и то же, хотя фактически они могут существенно различаться.

Краткое наименование размещается вверху страницы в виде заголовка. Оно должно отражать суть услуги с точки зрения заявителя, быть простым и понятным, не нагруженным специальной терминологией. Краткое наименование – это название услуги для заявителя, которое позволяет сразу найти информацию по услуге в интернете. При этом краткое наименование должно содержать ключевой(-ые) термин(-ы), отличающий(-ие) данную услугу от близких по содержанию услуг.

Пример:

**Не рекомендуется** использовать в качестве краткого наименования услуги наименование типа «Организация предоставления субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг». Такое наименование отражает деятельность органа власти («организация предоставления») и содержит нормативные термины («субсидия», «жилое помещение»). При этом в перечне услуг региона или органа власти может быть множество услуг, наименование которых начинается со слов «организация предоставления», что крайне затрудняет поиск услуги неискушенным пользователем. Ключевым в наименовании услуги является термин «субсидия» (он дифференцирует услугу от похожих по смыслу «выплат» и «компенсаций»), но он стоит в середине названия, в родительном падеже и также затрудняет поиск. Термин «жилое помещение» звучит формально и может дезориентировать заявителей услуги, которые считают, что они живут в домах и квартирах, а не в помещениях.

**Рекомендуется** сформулировать краткое наименование услуги таким образом: «Субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг». Ключевой термин «субсидия» находится в начале наименования и облегчает поиск. Юридический термин «жилое помещение» заменен на общеупотребительный термин «жильё». Слова «организация предоставления», которые не имеют никакого смысла для заявителя, из наименования исключены.

## 5.2. Кому адресована услуга

В данном разделе содержится краткое описание основной категории заявителей с указанием основных отличительных признаков данной категории (гражданство, социальная группа, имущественное положение, семейное положение, наличие детей, уровень дохода и т.п.). Категории заявителей, имеющие право на услугу, но на практике редко встречающиеся, в on-line форме выносятся под ссылки. Если услуга предоставляется достаточно узким и специфичным категориям населения, целесообразно в этом разделе использовать автоматизированные экспертные системы, позволяющие заявителю однозначно классифицировать себя.

После прочтения раздела у заявителя должно предварительно сложиться мнение, имеет ли он право на эту услугу или нет, стоит ли ему тратить время на сбор и подачу документов или нет. В случае неудобного описания заявитель вынужден либо связываться непосредственно с поставщиком услуги, что ведет к необоснованным временным затратам заявителя и поставщика, к возможным ошибкам и непониманию при общении, либо отказаться от получения услуги (при этом у заявителя складывается мнение, что государство оказывает какие-то непонятные услуги, которые никому не нужны, что негативно сказывается на имидже органов власти).

Если случай заявителя не описан в разделе, заявитель должен получить достаточно информации, чтобы обратиться к поставщику услуги с конкретным уточняющим вопросом.

Пример:

**Не рекомендуется** использовать официальное описание категорий заявителей из нормативных правовых актов, такого типа: «... граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане, если это предусмотрено международными договорами Российской Федерации, в случае, если их расходы на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, рассчитанные исходя из размера региональных стандартов нормативной площади жилого помещения, используемой для расчёта субсидий, и размера региональных стандартов стоимости жилищно-коммунальных услуг, превышают величину, соответствующую максимально допустимой доле расходов граждан на оплату жилого помещения и

коммунальных услуг в совокупном доходе семьи...»).

Данная формулировка из административного регламента предполагает наличие специальных знаний (о международных договорах России, о региональных стандартах и т.п.), которых у заявителя, скорее всего, нет. Поэтому такой текст остается для гражданина непонятным и вызывает раздражение. Прочитав такое описание, заявитель, скорее всего, не сможет ответить на вопрос – имеет ли он право на эту услугу или нет? С целью повышения доступности описание категорий необходимо сократить, структурировать и сделать более конкретным.

**Рекомендуется** переформулировать описание категорий заявителей их примера выше таким образом: «Услугу могут получить:

- Граждане России,
- а также
- Граждане Белоруссии
- Граждане Киргизии
- Имеющие двойное гражданство РФ и Таджикистана
- Имеющие двойное гражданство РФ и Туркменистана,

являющиеся:

- собственниками квартиры, жилого дома, части квартиры или жилого дома.
- нанимателями жилого помещения по договору найма в частном жилищном фонде;
- пользователями жилого помещения в государственном или муниципальном жилищном фонде;
- членами жилищного или жилищно-строительного кооператива,

у которых сумма оплаты жилья и коммунальных услуг в месяц превышает 14% суммарного дохода всех членов семьи, проживающих совместно».

В данном варианте категории заявителей классифицированы по разным основаниям (гражданство, право владения жильём), что облегчает заявителю поиск в списке своего конкретного случая. Чётко выделен критерий дохода, дающий право на услугу (14% суммарного дохода). После прочтения данного описания заявитель сможет сделать вывод о том, имеет ли он право на услугу, или сможет сформулировать уточняющий вопрос (например, что входит в суммарный доход семьи).

### 5.3. Результат услуги

Результат формулируется с точки зрения заявителя. Если возможен отказ в предоставлении услуги, следует указать условия, при которых в услуге может быть отказано.

Пример:

**Не рекомендуется** использовать формулировки такого типа: «Конечным результатом предоставления государственной услуги является предоставление субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, либо отказ в предоставлении субсидии.

В предоставлении государственной услуги может быть отказано в случаях:

- с заявлением обратилось ненадлежащее лицо;
- не представлены документы, необходимые для предоставления услуги, в случаях, если обязанность по представлению таких документов возложена на заявителя;
- заявителем представлены документы, не отвечающие требованиям законодательства, а также содержащие неполные и (или) недостоверные сведения, выполненные карандашом и (или) имеющие подчистки либо приписки, зачёркнутые слова и иные неоговорённые в них исправления».

В данном описании результат сформулирован с точки зрения чиновника: предоставление субсидии, либо отказ. В случае отказа в субсидии услуга считается предоставленной, но с отрицательным результатом. Однако с точки зрения заявителя результат услуги – это получение денег, а отказ в субсидии равнозначен неполучению услуги. Кроме того, для заявителя могут быть непонятными такие формулировки как «ненадлежащее лицо», «обязанность возложена на заявителя», «документы, не отвечающие требованиям законодательства» (каким требованиям?).

**Рекомендуется** переформулировать описание результата следующим образом: «Будет назначена субсидия:

- на 6 месяцев;
- деньги перечислят на счет, открытый в банке или на почту до 10 числа следующего месяца.

В предоставлении услуги может быть отказано в случаях:

- с заявлением обратилось лицо, не имеющее права на субсидию, либо его представитель;
- не представлены необходимые документы;
- заявителем представлены недостоверные, неправильно оформленные документы или документы с исправлениями.

Отказ пришлют по почте или выдадут решение об отказе в назначении субсидии».

В описании указано конкретно, каким способом заявитель может получить результат (деньги), и перечислены причины отказа в доступной форме.

В on-line форме целесообразно подробности о различных «нештатных ситуациях» при оказании услуги (условия отказа, приостановления и возобновления предоставления услуги) вынести под ссылки.

#### **5.4. Сроки оказания услуги**

В данном разделе указываются максимальные сроки оказания услуги, в том числе сроки получения заявителем положительного или отрицательного результата предоставления услуги.

Если процедура оказания услуги предполагает промежуточные результаты, то указываются отдельно сроки предоставления этих результатов.

Пример:

**Не рекомендуются** такие формулировки: «Срок предоставления государственной услуги устанавливается со дня подачи заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и внесения соответствующей записи в день подачи заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в журнал регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги до дня передачи в кредитные организации или организации федеральной почтовой связи для производства выплаты платёжных поручений и реестров заявителей, в отношении которых принято решение о предоставлении государственной услуги, и составляет:

- не более 41 календарного дня при подаче заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в срок с 1 по 15 число месяца;
- не более 56 календарных дней при подаче заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в срок с 16 числа до конца текущего месяца».

Для заявителя не является значимой информация о сроке внесения записей в журнал регистрации и передачи сведений в кредитные организации, т.к. это внутренние процедуры органа власти, на которые заявитель никак повлиять не сможет. Кроме того, заявителю неудобно высчитывать такое большое количество дней (41,56) в зависимости от даты подачи заявления.

**Рекомендуется** подать информацию из примера выше примерно таким образом: «Решение о назначении (или об отказе) субсидии принимается в течение 10 рабочих дней со дня представления заявления и всех необходимых документов.

Срок первой выплаты субсидии зависит от даты подачи заявления.

Если заявление и документы представлены с 1-го по 15-е число месяца - субсидия будет назначена с 1-го числа этого месяца

Если заявление и документы представлены с 16-го числа до конца месяца - субсидия будет назначена с 1-го числа следующего месяца.

В любом случае, первая выплата должна быть произведена производится в срок не более 56 дней с даты подачи заявления и документов».

В этом описании акцентирован промежуточный срок – 10 дней, в течение которого принимается решение о предоставлении или непредоставлении услуги. Таким образом, если через 10 дней заявителю не пришло уведомление об отказе, он знает, что принято положительное решение и субсидия ему будет выплачиваться. Также четко обозначено условие получения субсидии уже в текущем месяце – для этого нужно успеть подать документы до 15-го числа включительно. Указан максимальный срок (56 дней), дольше которого поставщик услуги не имеет права задерживать первую выплату.

### **5.5. Плата за предоставление услуги**

В разделе указывается размер оплаты за предоставление услуги, установленный нормативными актами, способ оплаты, платежные реквизиты.

### **5.6. Где и как получить услугу**

Перечисляются все возможные способы подачи заявления и прилагаемых к нему документов с указанием (ссылками) на соответствующую контактную информацию.

Пример:

**Не рекомендуются** такие формулировки: «Государственная услуга предоставляется органами социальной защиты населения по месту постоянного жительства заявителей».

В официальных документах информация о местах предоставления услуги, как правило, вынесена в приложения, а информация о способах (по почте, через представителя, через ЕПГУ/РПГУ) содержится в разных разделах. При этом употребляются официальные наименования, которые могут быть неизвестны заявителю («Центр социальных выплат»); упоминаются как органы, непосредственно предоставляющие услугу, так и органы, ответственные за ее предоставление, но непосредственно заявления не принимающие. Это дезориентирует заявителя, вынуждает его искать по всему документу сведения о том, куда отнести документы.

**Рекомендуется** оформить информацию о месте и способе получения услуги таким образом: «Варианты получения услуги.

В электронном виде через Портал государственных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru).

В многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг по адресу: г. Ярославль, проспект Ленина, д. 14 а, т. (4852) 97-10-11.

В территориальном органе социальной защиты населения по месту жительства:

1) Дзержинский отдел г. Ярославля

150000, г. Ярославль, ул. Нахимсона, д. 15; тел.: (4852) 40 04 04,

факс: (4852)32 49 14

понедельник -четверг с 8.30 до 17.30; пятница с 8.30 до 16.30;

перерыв с 12.00 до 12.48; суббота, воскресенье - выходные дни

2) .... (далее список с адресами)

Документы можно подать лично, через доверенное лицо или по почте. При направлении документов по почте – копии должны быть заверены нотариусом».

Все места, где заявитель может получить услугу, перечислены в одном месте, сразу же указывается полная информация (адрес, телефон, график работы). В on-line форме целесообразно прикрепить карту города с указанием размещения мест оказания услуги.

### **5.7. Перечень документов**

В перечне документов выделяется заявление и прикладываемые к нему документы, которые классифицируются на основе значимых признаков (категории заявителей, жизненные ситуации и т.п.).

Если категория заявителей одна и прикладываемых к заявлению документов немного (3-4), целесообразно привести полный список необходимых документов.

Если категорий заявителей несколько и прикладываемых к заявлению документов много, то для каждого вида документов выделяется документ-локомотив. Прочие документы целесообразно вынести под ссылки (в on-line форме).

Если услуга предоставляется с использованием межведомственного взаимодействия, с целью унификации наименований документов перечень рекомендуется формировать на основе классификации документов в технологических картах межведомственного взаимодействия (ТКМВ)[1].

Для каждого документа указывается способ его представления (представляется заявителем или запрашивается органами власти по каналам межведомственного взаимодействия).

В случае если из наименования документа не ясен источник его получения, для каждого документа необходимо указать этот источник.

Пример:

**Не рекомендуется** оставлять в описании подобные формулировки из нормативных документов: «Органы социальной защиты населения запрашивают с использованием межведомственного информационного взаимодействия следующие документы (сведения), необходимые для принятия решения о предоставлении субсидии:

если заявитель является собственником жилого помещения:

сведения о государственной регистрации права собственности на жилое помещение (квартиру, жилой дом, часть квартиры или жилого дома);

документ, подтверждающий возникновение права собственности на жилое помещение до момента вступления в силу Федерального закона от 21 июля 1997 года № 122-ФЗ «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним» (заключенный в соответствии с законодательством Российской Федерации договор об отчуждении жилого помещения (купли-продажи, мены, дарения), акт (свидетельство, договор) о приватизации жилого помещения);

документ, подтверждающий государственную регистрацию прав на жилое помещение, выданного до вступления в силу Федерального закона от 21 июля 1997 года № 122-ФЗ «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним» в порядке, установленном законодательством, действовавшим в месте выдачи такого акта (свидетельства) на момент его выдачи».

В данном тексте акцентирована обязанность органа власти, но не указано право заявителя представить эти документы по собственной инициативе. Информация о способе получения сведений (с использованием межведомственного информационного взаимодействия) и о нормативных актах является для заявителя излишней.

**Рекомендуется** оформить данную информацию следующим образом: «Собственник жилого помещения должен представить оригиналы и копии следующих документов:

свидетельство о государственной регистрации прав собственности на жилое помещение (если не представлено заявителем по собственной инициативе, то запрашивается органом социальной защиты или МФЦ)

или

один из следующих документов (представляется заявителем): ...»

Перечень документов адресован конкретной категории заявителей (собственники), и для данной конкретной категории приведен один документ-локомотив, наиболее часто встречающийся на практике. Если же такого документа у заявителя нет, то приводится полный перечень документов-альтернатив. В on-line форме рекомендуется все документы-альтернативы убрать под ссылки. Таким образом, перечень документов будет компактным, легко воспринимаемым, и при этом – полным (при переходе по ссылкам при необходимости).

Для каждого документа указан способ получения.

### **5.8. Обратная связь**

В on-line форме данный раздел рекомендуется представить интерактивным сервисом для связи заявителя с поставщиком услуги (видео-консультант, call-центр, чат со специалистом, e-mail).

В листовке (буклете) обратную связь рекомендуется разместить в виде рекомендации для заявителя, куда ему можно обратиться в случае возникновения у него вопроса или обнаружения в листовке (буклете) недостоверной информации.

**Рекомендуется** сформулировать данный раздел в листовке (буклете) следующим образом: «Если у Вас возник вопрос или Вы заметили, что информация в листовке (буклете) не соответствует действительности, Вы можете обратиться в Департамент труда и социальной поддержки населения Ярославской области, расположенный по адресу 150054, г. Ярославль, ул.

Чехова, д. 5 (с понедельника по четверг работает с 8.30 до 17.30; в пятницу - с 8.30 до 16.30; перерыв на обед с 12.00 до 12.48; суббота, воскресенье - выходные дни) тел.: (4852) 40 04 04, факс: (4852) 32 49 14, e-mail: <http://www.yarregion.ru/depts/dtspn/default.aspx> ».

## **5.9. Похожие услуги**

В разделе указываются иные услуги со схожим наименованием (для on-line формы), а также те услуги, которые предоставляются в субъекте РФ для данной категории заявителей и/или в данной жизненной ситуации и т.п.

## **5.10. Оценка качества предоставления услуги**

В разделе размещается сервис для on-line оценки получения услуги (для on-line формы), в листовке (буклете) размещается перечень требований к качеству и доступности предоставления услуги.

**Рекомендуется** оформить перечень требований к качеству услуги примерно таким образом: «Пожалуйста, оцените качество услуги!

по 5-балльной шкале

При получении услуги в органе социальной защиты или МФЦ:

- доступность информации о порядке предоставления услуги
- срок предоставления услуги
- время ожидания в очереди при получении услуги
- вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с Вами при предоставлении услуги
- комфортность условий в помещении, в котором предоставлена услуга

При получении услуги в электронной форме:

- доступность информации о порядке предоставления услуги

- доступность электронных форм документов, необходимых для предоставления услуги
- доступность инструментов совершения в электронном виде платежей, необходимых для получения услуги
- время ожидания ответа на подачу заявления
- срок предоставления услуги
- удобство процедур предоставления услуги
- информирование о ходе предоставления услуги и получения результата предоставления услуги

Анкету можно отправить по адресу \_\_\_\_\_».

### **5.11. Досудебное обжалование. Требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы**

В данном разделе приводится информация о способах и порядке досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органов и учреждений, предоставляющих государственную услугу или участвующих в предоставлении услуги, и их специалистов и должностных лиц. Раздел заполняется на основе соответствующих разделов административного регламента услуги или иных нормативных правовых актов, с учетом принципов, изложенных в пунктах 4.1-4.3.настоящих Методических рекомендаций.

**Рекомендованная форма** представления информации о досудебном обжаловании: «Что можно обжаловать?»

Вы можете обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушен срок регистрации вашего запроса о предоставлении субсидии;
- нарушен срок предоставления субсидии;

- у вас потребовали документы, не предусмотренные для предоставления этой услуги;
- у вас не приняли документы, которые вы должны предоставить;
- вам отказали в субсидии по основаниям, не предусмотренным нормативными актами;
- с вас затребовали плату, тогда как эта услуга бесплатная.

Как подается и рассматривается жалоба?

- Вы можете обратиться устно, письменно или в электронной форме в местный орган социальной защиты населения или МФЦ. Если реакция на эту жалобу вас не устроила, то можно обжаловать это решение в департамент труда и социальной поддержки населения Ярославской области. В свою очередь решение департамента может быть обжаловано в Правительстве Ярославской области.

- Жалоба может быть направлена обычной или электронной почтой, подана через официальный сайт органа социальной защиты населения, через портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приёме заявителя».

## **6. Элементы управления в представлении услуги**

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

К элементам управления относятся:

6.1. Гиперссылки. Рекомендуются применять для сокращения объема информации, размещаемой на основной странице услуги.

6.2. Автоматизированные экспертные системы, такие как калькулятор дохода и права на субсидию, календарь сроков получения услуги и пр. Главной задачей автоматизированных экспертных систем является минимизация информации, предлагаемой заявителю, которая на текущий момент ему не требуется. Автоматизированные экспертные системы рекомендуются применять в целях максимального удобства заявителей при поиске необходимой информации об услуге. Чем сложнее и

объемнее описания услуг, тем уместнее применение автоматизированных экспертных систем.

6.3. Обратная связь (видео-консультант, call-центр, чат со специалистом, вопрос-ответ по электронной почте, FAQ). На основной странице услуги рекомендуется размещать не менее двух способов для заявителя обратной связи.

6.4. On-line оценка получения услуги. Данный элемент управления рекомендуется разместить на основной странице услуги, при этом предусмотреть его активацию после получения заявителем услуги.

## **7. Этапы формирования представления услуги**

Для достижения наилучшего результата при формировании простого и удобного для заявителя представления услуги рекомендуется придерживаться следующих этапов.

### **7.1. Составление описания услуги.**

7.1.1. Сформулируйте краткое наименование услуги в соответствии с пунктом 5.1 настоящих Методических рекомендаций.

7.1.2. Проведите анализ действующих нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги, отделите информацию об услуге, предназначенную для потенциальных заявителей, от информации для специалистов, участвующих в предоставлении услуги.

Пример: очевидно, что такие разделы административного регламента как «Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги», «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур», «Формы контроля за исполнением административного регламента» не имеют непосредственного отношения к заявителю и их можно исключить из описания полностью или почти полностью.

А разделы регламента «Заявители услуги», «Результат услуги», «Документы, необходимые для предоставления услуги» и т.п. содержат информацию, которая должна быть обязательно включена в описание.

7.1.3. Сгруппируйте выделенную информацию об услуге в соответствии с разделами представления услуги (пункт 5 настоящих Методических рекомендаций).

7.1.3. Приведите описание услуги к виду текстового документа, отвечающего основным принципам представления услуг (пункты 4.1-4.6 настоящих Методических рекомендаций): изложите информацию доступным языком, краткими и понятными фразами, выделите документы-локомотивы, проверьте информацию на актуальность, проведите правовую экспертизу.

Если из практики предоставления услуги известны часто встречающиеся вопросы по услуге или ошибки, допускаемые заявителями, рекомендуется предотвратить их, выделив соответствующую информацию в нужном разделе представления услуги (например, словом «Важно!»).

7.2. Разработка автоматизированных экспертных систем.

7.2.1. Найдите в описании услуги элементы, обладающие высокой вариативностью: категории заявителей, категории документов, результаты услуги и т.п.

7.2.2. Разработайте автоматизированную экспертную систему, позволяющую заявителю однозначно определить необходимый ему вариант.

7.2.3. Включите автоматизированную экспертную систему в соответствующий раздел описания услуги («Кому адресована услуга», «Перечень документов» и т.п.).

7.3. Разработка текстового дизайна представления услуги.

7.3.1. Найдите и выделите в описании услуги ключевые моменты, которые будут кратко отражать каждый раздел структуры представления услуги на основной странице порталов услуг. Если описание услуги небольшое по объему, рекомендуется представить его на основной странице целиком.

7.3.2. Сгруппируйте информацию, не вошедшую в ключевые моменты, сформулируйте ссылки, по которым она будет доступна.

7.3.3. Отформатируйте описание услуги с использованием ссылок и автоматизированных экспертных систем. Выделите подразделы, заголовки, примеры и т.п.

Пример текстового дизайна услуги приведен в приложении 2 к настоящим Методическим рекомендациям.

#### 7.4. Разработка web- макета on-line формы

Разработку web-макета на основе текстового дизайна услуги производят специалисты (web-дизайнеры), которые осуществляют поддержку портала услуг. После разработки необходимо проверить web-макет на соответствие текстовому дизайну.

#### 7.5. Разработка листовки (буклета).

7.5.1. Найдите в описании услуги информацию, необходимую заявителю при получении услуги традиционным способом (в месте предоставления услуги, с документами в бумажной форме).

7.5.2. Если услуга сложная (много подуслуг, много категорий заявителей) и общий объем информации получается большим, разбейте информацию на блоки ограниченного объема.

7.5.3. Сформируйте одну или несколько листовок (буклетов). Если получилось несколько листовок (буклетов), скорректируйте краткое наименование услуги с учетом подуслуги и(или) категории заявителей.

#### 7.6. Экспертиза и тестирование макетов и внесение изменений.

Проведите правовую экспертизу описания услуги и листовки (буклета). Обе формы представления услуги перед размещением на порталах услуг рекомендуется подвергнуть правовой экспертизе и тестированию на представителях целевой аудитории с целью выявления ошибок и недостатков, а также внесения необходимых изменений.

Методика тестирования представления услуги и пример оценки текста представления услуги приведены в приложении 1.

7.7. Разместите ссылки на листовку (буклет) на порталах услуг для копирования и распечатки

## **8. Управление изменениями**

Даже качественное, доступное и понятное заявителям представление услуги требует периодического обновления, так как со временем могут измениться обстоятельства предоставления услуги. С целью поддержания высокого уровня качества необходимо осуществлять управление изменениями.

8.1. Управление изменениями осуществляется в целях соответствия представления услуги ожиданиям заявителей, действующим нормативным правовым актам, регулирующим предоставление услуги, и фактическому порядку получения услуги.

8.2. Управление изменениями осуществляется уполномоченными сотрудниками органов, предоставляющих услугу, в сроки, определенные внутренними документами этих органов.

8.3. Изменения в представлении услуги, в том числе в алгоритмы автоматизированных экспертных систем, вносятся в случае:

8.3.1. изменения нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги;

8.3.2. изменения административных процедур, административного регламента предоставления услуги;

8.3.3. изменения контактных данных (адресов, телефонов, электронной почты и т.п.) и графика работы органов, предоставляющих услугу;

8.3.4. получения обратной связи от заявителей о несоответствии представления услуги фактическому порядку ее предоставления. Особое внимание обратной связи с заявителем следует уделять после внесения изменений в представлении услуги в указанных выше случаях (подпункты 8.3.1-8.3.3).

---

[1] Постановление Правительства РФ от 28.12.2011 N 1184 (ред. от 14.09.2012) "О мерах по обеспечению перехода федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде" (вместе с "Правилами обеспечения перехода федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде при предоставлении государственных услуг") и Приказ Минэкономразвития России от 24.08.2012 N 524 "Об утверждении Положения о государственной информационной системе, обеспечивающей

автоматизированное формирование, согласование, актуализацию и публикацию технологических карт межведомственного информационного взаимодействия в электронном виде при предоставлении государственных услуг"

### **Методика тестирования представления услуги**

Описание услуги и(или) листовку(буклет) рекомендуется протестировать на представителях целевой аудитории услуги, т.е. той категории заявителей, для которых услуга предназначена.

Цель тестирования: оценить текст с точки зрения понятности, доступности и полезности для заявителя, собрать информацию для внесения в текст изменений.

Респонденты: лица, являющиеся потенциальными заявителями по отношению к данной услуге. Если услуга популярная, рекомендуется пригласить в качестве респондентов людей, которые планируют в ближайшее время эту услуг получить. Если услуга редкая, можно пригласить в качестве респондентов представителей категории, для которой услуга предназначена. Не рекомендуется тестировать описание на людях, заведомо не являющихся получателями данной услуги (например, описание услуги для предпринимателей – на пенсионерах и т.п.).

Метод тестирования: индивидуальное интервью с использованием анкеты (при наличии специальных навыков у интервьюера можно провести групповое интервью методом фокус-группы). Респонденту предлагается ознакомиться с текстом и ответить на вопросы анкеты (приложение 1-1). Если текст небольшой по объему, он предлагается респонденту целиком. Если текст объемный (описание сложной услуги), целесообразно предлагать его респонденту по разделам. В таком случае, вопросы 1-8 анкеты дублируются по количеству разделов с тем, чтобы получить оценку описания каждого раздела. По ходу чтения интервьюер задает вопросы с целью оценить, насколько респондент понял текст. Ответы, а также свободные замечания респондента по поводу текста, фиксируются.

Обработка данных: после получения достаточного количества оценок (желательно не менее 12-15), производится количественная и качественная обработка заполненных анкет и зафиксированных оценок текста респондентами. Пример обработки данных приведен в приложении 1-2.

По итогам обработки данных вносятся изменения в текст описания или листовки(буклета).

## Приложение 1-1

Инструкция:

Прочтите, пожалуйста, описание услуги. (Пауза, во время которой респондент читает текст). Всё ли Вам понятно? Для кого предназначена эта услуга? Вы могли бы получить эту услугу? Почему? Какие документы Вам нужно подготовить для получения услуги? Где вы возьмете эти документы? Куда Вам нужно их принести? Что Вы получите в результате услуги? Когда будет готов результат услуги? и т.п.

А теперь заполните, пожалуйста, анкету.

## Анкета

1. Если у Вас возникали затруднения (замешательство, непонимание), то насколько сильными они были?

Очень сильные	Сильные	Средние	Слабые	Совсем не возникали

2. Было ли Вам понятно, в какой части документа искать нужную информацию?

Всегда непонятно	Часто непонятно	Иногда непонятно	Почти всегда понятно	Всегда понятно

3. Получили ли Вы именно ту информацию, которую Вы ожидали получить?

Нет, не получил	Частично получил	Можно сказать, получил	В основном, получил	Полностью получил

4. Совпал ли конечный результат выполнения задания с тем, как Вы его представляли себе в начале?

Не совпал	Существенно не совпал	Совпал не полностью	Почти совпал	Совпал

5. Насколько понятны были формулировки текста?

Совсем непонятны	Скорее непонятны	Отчасти понятны	Скорее понятны	Полностью понятны

6. Возникали ли у Вас негативные эмоции в процессе знакомства с текстом (раздражение, недовольство, гнев и т.п.)?

Возникали очень сильные	Возникали сильные	Возникали умеренные	Почти не возникали	Совсем не возникали

7. Было ли Вам достаточно полученной информации по данному вопросу?

Абсолютно не достаточно	В основном, не достаточно	Отчасти достаточно	В основном, достаточно	Абсолютно достаточно

8. Насколько Вы уверены, что делали все правильно по ходу выполнения задания (поиска информации в тексте)?

Совершенно не уверен	Не уверен	Скорее не уверен	Не совсем уверен	Совершенно уверен

9. Испытываете ли Вы усталость после работы?

Сильная усталость	Есть усталость	Средняя усталость	Чуть-чуть устал	Совсем нет усталости

10. Насколько уверенно вы чувствовали себя?

Совсем не уверенно	Не уверенно	Средняя уверенность	Уверенно	Абсолютно уверенно

11. Насколько этот текст подходит для решения Ваших задач?

Совсем не подходит	Скорее не подходит	Средне подходит	Скорее подходит	Полностью подходит

12. Насколько легко читается текст?

Очень трудно читается	Скорее трудно читается	Средне	Скорее легко читается	Очень легко читается

13. Стали бы вы снова обращаться за нужной информацией к такому документу?

Нет	Скорее нет	Может быть	Скорее да	Да

14. Стали бы Вы рекомендовать друзьям или родственникам обращаться за нужной информацией к такому документу?

Нет	Скорее нет	Может быть	Скорее да	Да

Укажите, пожалуйста, Ваш пол

м		ж	
---	--	---	--

## Возраст

18-20 лет	36-40 лет	56-60 лет
21-25 лет	41-45 лет	61-65 лет
26-30 лет	46-50 лет	66-70 лет
31-35 лет	51-55 лет	Старше 70 лет

## Образование

Неполное среднее (8-9 классов)	Среднее профессиональное (техникум, колледж)
Полное среднее (10-11 классов)	Незаконченное высшее (не менее 3-х курсов вуза)
Начальное профессиональное (ПТУ, лицей)	Высшее, несколько высших

## Род занятий

Наемный работник	Безработный
Служащий	Студент, учащийся
Предприниматель	Домохозяйка, молодая мама
Пенсионер	Инвалид

Приложение 1-2

**Результаты тестирования описания услуги**Состав выборки:

Выборку составили 20 человек, заявителей, обратившихся в районные отделы Центра социальных выплат города Ярославля за получением субсидии на оплату жилья и коммунальных услуг.

Распределение по полу: 15% мужчин, 85 % женщин.

Распределение по возрасту: 55% в возрасте 21-55 лет (работоспособное население), 45% в возрасте 56 лет и старше (предпенсионный возраст и пенсионеры).

Распределение по образованию: 70% не имеют высшего образования, 30% имеют высшее образование.

Распределение по социальным группам: 45% пенсионеры, 50% работающие, 5% безработные.

Тестирование проводилось в местах предоставления услуги.

### Методы тестирования

Для опроса использовалась анкета (приложение). Респонденты заполняли анкету по мере знакомства с текстом, оценивались отдельно описание категорий получателей услуги, описание мест получения услуги и список документов. Затем опрашиваемые заполняли раздел анкеты по оценке текста в целом.

### Результаты тестирования

В таблице 1 приведена доля опрошенных, давших оценки определенного вида (положительные, отрицательные, нейтральные) каждому из трех оцениваемых разделов описания.

Таблица 1

разделы описания	Тип оценки					
	отрицательная		нейтральная		положительная	
	р*	п**	р*	п**	р*	п**
категории получателей	3,4%	16,6%	6,8%	6,9%	89,8%	76,5%
список документов	5,7%	16,6%	6,8%	5,6%	87,5%	77,8%
места	2,3%	16,6%	3,4%	6,9%	94,3%	76,5%

предоставления услуги						
--------------------------	--	--	--	--	--	--

р\* - работоспособное население

п\*\* - пенсионеры

В таблице 2 приведена доля опрошенных, давших оценки определенного вида (положительные, отрицательные, нейтральные) тексту в целом.

Таблица 2

параметры оценки текста	Тип оценки					
	отрицате льная		нейтраль ная		положит ельная	
	р*	п**	р*	п**	р*	п**
отсутствие усталости при чтении	9,1%	33,3%	27,3%	0%	63,6%	66,7%
уверенность при чтении	0%	11,1%	27,3%	11,1%	72,7%	77,8%
пригодность текста для решения задач респондента	0%	11,1%	27,3%	22,2%	72,7%	66,7%
легкость чтения текста	0%	11,1%	27,3%	22,2%	72,7%	66,7%
готовность респондента повторно использовать текст	18,2%	44,4%	9,1%	11,1%	72,7%	44,5%
готовность респондента	9,1%	33,3%	27,3%	22,2%	63,6%	44,5%

рекомендовать текст близким людям						
---	--	--	--	--	--	--

р\* - работоспособное население

п\*\* - пенсионеры

Кроме того, в ходе знакомства с текстом респонденты задали следующие вопросы и высказали следующие замечания:

К разделу «категории получателей»

«Не понятно, кто относится к членам семьи?»

«Военнослужащие и осужденные – имеют право на субсидию или нет?»

«Лучше написать не 14%, а конкретно, какой должен быть доход, в рублях»

«Гражданство – это не главное. Зачем оно на первом месте? Главное – это документы»

К разделу «список документов»

«В списке нет реквизитов банковской карты, а если их не принести при подаче документов – придется идти домой»

«Что такое документы о платежах? Лучше написать просто - квитанция об оплате»

«Документы, подтверждающие родственные отношения, – непонятно. Надо конкретно написать, какие документы»

К разделу «места предоставления услуги»

«Непонятно, как послать документы по почте, заверенные нотариусом. Это же сколько денег надо нотариусу заплатить!»

«А почему электронный вид на первом месте? Главное – адреса»

«Очень сложные названия... Надо написать просто – в отделе субсидий»

К тексту в целом

«Очень длинный текст. Надо все уместить на 1-2 листа»

«Очень много слов... Все должно быть выпукло, кратко»

«Много текста. Надо короче – прийти туда-то, принести то-то...»

Анализ результатов:

В среднем, более 80% опрошенных положительно оценили текст.

Выше всего было оценено описание мест предоставления услуги.

Больше всего негативных оценок получил раздел с описанием документов.

Люди работоспособного возраста, в среднем, оценили текст выше, чем люди пожилого возраста.

Треть пожилых респондентов устали, читая текст.

Среди пожилых тех, кто не стал бы снова обращаться к подобному документу за информацией, и тех, кто стал бы – равное количество.

Среди более молодых преобладают те, кто и в дальнейшем стал бы обращаться к такому тексту (72,7%).

Стали бы рекомендовать текст своим друзьям или родственникам 44,5% пожилых и 63,6 % более молодых респондентов.

По результатам тестирования в описание услуги были внесены изменения с целью сокращения объема текста и повышения его доступности.