



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКОЙ РЕСПУБЛИКИ
(МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ КЧР)**

П Р И К А З

Черкесск

18.10.2023

№ 64-п

**Порядок
консультирования граждан при получении ими услуг
в электронном виде в секторе пользовательского сопровождения
в многофункциональных центрах предоставления государственных
и муниципальных услуг Карачаево-Черкесской Республики**

В соответствии пунктом 7(1) Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить порядок консультирования граждан при получении ими услуг в электронном виде в секторе пользовательского сопровождения в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Карачаево-Черкесской Республики согласно приложению.

2. Директору Республиканского государственного бюджетного учреждения «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Карачаево-Черкесской Республики» обеспечить в Республиканском государственном бюджетном учреждении «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Карачаево-Черкесской Республики» сектором пользовательского

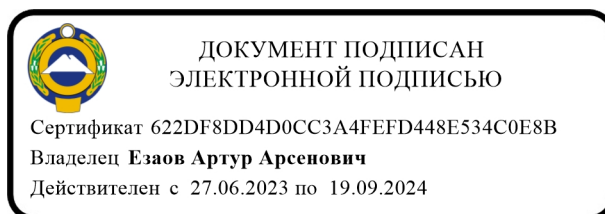
сопровождения (далее – СПС) и организовать работу по увеличению доли обращений заявителей в СПС от общего количества в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (не менее 10%).

3. Рекомендовать главам администраций муниципальных районов и городских округов оборудовать муниципальные многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг СПС и организовать работу по увеличению доли обращений заявителей в СПС от общего количества в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (не менее 10%).

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра курирующего вопросы организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Карачаево-Черкесской Республики.

5. Настоящий приказ вступает в силу с момента его подписания.

Министр



А.А. Езаов

**Порядок
консультирования граждан при получении ими услуг
в электронном виде в секторе пользовательского сопровождения
в многофункциональных центрах предоставления государственных
и муниципальных услуг Карачаево-Черкесской Республики**

1. Общие положения

1.1. Порядок консультирования граждан при получении ими услуг в электронном виде в секторе пользовательского сопровождения (далее – Порядок) устанавливает общие требования к работе сектора пользовательского сопровождения (далее – СПС) и условия организации работы СПС, регулирует отношения между заявителями и работниками в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Карачаево-Черкесской Республики (далее – МФЦ).

1.2. Порядок разработан с учетом требований постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Правила).

1.3. Порядок разработан в целях стандартизации и типизации процесса консультирования граждан в СПС, повышения удобства, комфортности и качества обслуживания заявителей в МФЦ.

1.4. Порядок рекомендуется применять во всех МФЦ.

1.5. Порядок определяет механизм и условия оказания консультационной и организационно-технической поддержки заявителей при подаче ими запросов на предоставление услуг в электронной форме, а также доступной практической помощи заявителям в решении проблемных вопросов в процессе их взаимодействия с федеральной государственной информационной системой «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ, портал Госуслуги), порталами органов власти и иными электронными сервисами.

1.6. Порядок устанавливает обязанности консультанта СПС при консультировании заявителей в СПС при получении ими услуг на портале Госуслуги:

- помощь в поиске услуги;
- консультация по порядку заполнения формы запроса о предоставлении услуги;

- информирование о способах получения документов и (или) информации, направленных в личный кабинет заявителя на портале Госуслуги по итогам оказания услуги;

- помощь в сканировании и печати документов, необходимых для получения услуг в электронной форме, а также документов, направленных заявителю по результатам предоставления услуг в электронной форме.

1.7. Перечень услуг и сервисов, сопровождаемых при получении их в электронном виде в СПС может быть скорректирован на основании рекомендаций Республиканского Государственного Бюджетного Учреждения «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Уполномоченный МФЦ).

1.8. Использование компьютера и печатно-сканирующего устройства СПС в целях, не связанных с получением услуг и сервисов, доступа к интернет-порталам, указанным в перечнях (Приложения 1,2), не допускается.

1.9. Пошаговые инструкции по получению услуг на портале Госуслуги направляются Уполномоченным МФЦ в соответствии с изменениями в законодательстве Российской Федерации и обновленными формами на портале Госуслуги.

2. Термины и определения

В настоящем Порядке применяются следующие термины и определения:

Единая система идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА) – федеральная государственная информационная система, обеспечивающая информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, **инструкции** санкционированный доступ участников информационного взаимодействия в единой системе идентификации и аутентификации к информации, содержащейся в государственных информационных системах, муниципальных информационных системах и иных информационных системах, в целях предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), исполнения государственных и муниципальных функций, формирования базовых государственных информационных ресурсов, определяемых Правительством Российской Федерации, межведомственного электронного взаимодействия и иных целей, предусмотренные федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и актами Правительства Российской Федерации.

ЕПГУ, портал Госуслуги – федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Заявитель — физическое лицо (в том числе индивидуальный предприниматель, юридическое лицо), обратившееся лично в МФЦ по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг через ЕПГУ, РПГУ, порталов органов власти, а также иные электронные ресурсы и сервисы.

Консультант СПС – работник МФЦ, назначенный ответственным за оказание консультационной и организационной-технической поддержки заявителей в СПС МФЦ.

МФЦ – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Карачаево-Черкесской Республики.

Пошаговые инструкции,– информационные материалы для помощи в оформлении государственных услуг в электронной форме.

Сектор информирования и ожидания – зона информирования заявителей, оборудованная в соответствии с требованиями Правил.

СНИЛС – страховой номер индивидуального лицевого счета.

СПС – сектор в помещении МФЦ, оборудованный компьютером (-рами) общего пользования с ограниченными правами и доступом к ЕПГУ, иным информационным ресурсам, установленным настоящим Порядком, обеспеченный специалистом (-тами) МФЦ, осуществляющим (-и) сопровождение заявителей при получении услуг в электронном виде на портале Госуслуги, порталах органов власти и иных электронных сервисов.

Уполномоченный МФЦ – Республиканское Государственное Бюджетное Учреждение «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Карачаево-Черкесской Республики».

Учетная запись – совокупность данных о пользователе, необходимая для его аутентификации.

3. Порядок работы консультанта СПС

3.1. Консультант СПС приветствует заявителя, представляется:

«Добрый день, меня зовут _____, я консультант сектора пользовательского сопровождения».

Консультант СПС уточняет наличие у заявителя подтвержденной учетной записи на ЕПГУ.

В случае, если подтвержденная учетная запись отсутствует, предлагает заявителю пройти процедуру регистрации в ЕСИА.

При наличии подтвержденной учетной записи, консультант СПС уточняет наименование услуги, за которой обратился заявитель. В случае, если заявитель не может сформулировать наименование, уточняет наводящими вопросами потребность заявителя, его жизненную ситуацию, в т.ч. с помощью «бытовых» и «разговорных» вариантов наименования услуги.

«Какая услуга Вас интересует?»

При обращении заявителя за услугами, указанными в перечне (Приложение 1), консультант СПС помогает найти пошаговую инструкцию по услуге и информирует о возможности консультирования по запросу.

В случае, если услуга не предоставляется в электронном виде на портале Госуслуги, или портале органа власти, но предоставляется в МФЦ, консультант СПС перенаправляет заявителя для получения талона электронной очереди в окно обслуживания. Консультант СПС действует таким же образом в случае, если заявитель сам выразил желание получить услугу в окне обслуживания.

3.2. Консультант СПС уточняет у заявителя, планирующего воспользоваться компьютером для самостоятельного получения услуг в электронном виде, о потребности в консультировании.

В случае, если заявитель изъявил желание работать самостоятельно, консультант СПС информирует его о возможности обращения за помощью при возникновении трудностей в процессе работы на портале Госуслуги.

В случае, если заявитель обращается за консультацией, консультант СПС уточняет наименование услуги, за которой обратился заявитель, а также информирует о возможных вариантах оплаты госпошлины (если предусмотрено).

«Какая услуга Вам необходима? Для получения данной услуги необходима оплата пошлины (если предусмотрено). Оплатить можно будет в ходе получения услуги либо после регистрации заявления банковской картой онлайн или по реквизитам в отделении банка.

Обратите внимание, перед Вами размещена инструкция по входу на портал Госуслуги и оплате государственной пошлины. Если возникнут вопросы или затруднения я готов(а) Вам помочь».

Консультант СПС не имеет права осуществлять действия на портале Госуслуги, порталах органов власти, а также иных электронных ресурсах и сервисах в личном кабинете заявителя вместо заявителя.

В случае, если заявитель просит консультанта СПС выполнить операции в личном кабинете за него, консультант СПС должен пояснить свои функции консультирования.

«В целях защиты персональных данных никто, кроме Вас, не имеет права работать в Вашем личном кабинете портала Госуслуги. Если возникнут сложности в процессе работы в личном кабинете, то я подскажу Вам, что необходимо сделать для получения услуги по шагам и отвечу на все Ваши вопросы».

3.3. Если заявитель обратился за консультацией, консультант СПС его консультирует о ходе получения им услуги в электронном виде.

Консультант СПС устно консультирует заявителя, как зайти на портал Госуслуги и каким образом перейти для входа в личный кабинет (предоставляет инструкцию по авторизации на портале Госуслуги для самостоятельного использования в будущем).

«На экране компьютера наведите курсор на ярлык портала и нажмите на левую клавишу мышки. Вы находитесь на главной странице портала Госуслуги. В правой части экрана выберите удобный вариант для входа в личный кабинет «Личный кабинет» или «Войти».

В появившемся поле необходимо ввести логин (это может быть: номер мобильного телефона, адрес электронной почты, СНИЛС), далее необходимо ввести пароль, который Вы указали при регистрации на портале.

В случае, если заявитель не помнит пароль, консультант СПС устно консультирует заявителя по процедуре восстановления пароля.

«Для восстановления (получения) пароля следуйте подсказкам всплывающего меню».

Консультант СПС консультирует по инструментам поиска необходимой услуги на портале Госуслуги (в строке поиска, по жизненным ситуациям, по перечню популярных услуг, по перечню органов власти или по поиску с использованием цифрового ассистента портала Госуслуги – робота Макса).

В случае, если для получения услуги на портале Госуслуги необходимо внесение дополнительных сведений в профиле в личном кабинете или в экранной форме заявления на предоставление услуги, консультант СПС устно консультирует заявителя о том, в каких полях и какие данные необходимо внести.

В случае выявления неработоспособности портала Госуслуги, консультант СПС сообщает заявителю, что на портале ведутся технические работы, и предлагает заявителю получить услугу на портале органа власти, если это возможно, либо выдает талон в окно обслуживания, если услуга предоставляется в МФЦ.

«К сожалению, в работе портала Госуслуги возникли технические проблемы. Запрошенную Вами услугу можно получить также на портале соответствующего органа либо в окне приема МФЦ (если такая услуга предоставляется в МФЦ)».

3.4. Консультант СПС помогает заявителю сканировать документы и прикреплять их к заявлению (если заявитель изъявил желание).

В случае, если для получения услуги на портале Госуслуги необходимо приложить электронные образы документов заявителя, консультант СПС помогает заявителю осуществить сканирование, либо устно консультирует заявителя по данному процессу.

Консультант СПС устно консультирует заявителя по процессам сохранения электронных образов документов на компьютере и прикрепления их к электронной форме запроса на услугу. Совершение консультантом СПС каких-либо действий путем нажатия клавиш, либо манипуляций иным способом в личном кабинете заявителя не допускается.

После прикрепления к электронной форме запроса на услугу электронных образов документов консультант СПС напоминает заявителю о необходимости их удаления из места размещения на компьютере, а также очищения «корзины» после удаления электронных образов документов.

«Для удаления копий документов после работы на компьютере нажмите правой клавишей мыши и выберите из списка «удалить»».

В случае наличия у заявителя потребности в изготовлении электронных дубликатов документов личного хранения в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.11.2021 № 1818 для их последующего самостоятельного использования в личном кабинете ЕПГУ, консультант МФЦ информирует заявителя о такой возможности и предлагает заявителю предварительно записаться в электронную очередь.

3.5. Консультант СПС после завершения оформления запроса на услугу информирует заявителя о последующих процедурах оказания услуги.

Консультант СПС устно консультирует заявителя о том, где в личном кабинете можно проверить статусы по оформленной услуге и вариантах получения результата.

Консультант СПС информирует заявителя о необходимости выйти из личного кабинета портала Госуслуги по завершению работы.

«По завершению работы на портале Госуслуги Вам необходимо выйти из личного кабинета. Для этого правой кнопкой мыши нажмите на свою фамилию в правом верхнем углу страницы и в появившемся поле выберите команду «Выйти»».

Консультант СПС после окончания работы с заявителем осуществляет учет оказания услуги в журнале учета обращений в СПС (Приложение 3). Журнал учета обращений в СПС ведется в электронном виде.

3.6. Консультант СПС после завершения работы заявителем готовит рабочее место для следующего заявителя.

После окончания работы заявителем в СПС консультант СПС должен проинформировать заявителя о необходимости завершения сеанса работы в личном кабинете на ЕПГУ и проконтролировать осуществлением им выхода из личного кабинета. В случае, если заявитель не вышел из личного кабинета, консультант СПС обязан сделать это самостоятельно перед началом работы с АРМ следующего заявителя.

Консультант СПС при заявителе производит проверку компьютера на предмет наличия сканированных документов и / или других документов на компьютере СПС. В случае их обнаружения, консультант СПС удаляет их из места размещения на компьютере и проводит процедуру очистки «корзины».

Консультант СПС после окончания работы с заявителем размещает инструкции по местам и проверяет отсутствие в зоне СПС личных вещей заявителя.

3.7. Консультант СПС в рамках выполнения своих обязанностей взаимодействует с другими сотрудниками офиса МФЦ.

С сотрудниками сектора информирования в части перенаправления заявителей в СПС. Консультант СПС информирует о наличии/отсутствии свободных компьютеров для самостоятельного получения услуг в электронном виде и риске формирования очередей из заявителей.

Консультант СПС может по согласованию с руководителем МФЦ направлять предложения в адрес Уполномоченного МФЦ по корректировке порядка получения услуг на портале Госуслуги.

Консультант СПС информирует непосредственного руководителя МФЦ о случаях неработоспособности портала Госуслуги.

3.8. Получение документов и (или) информации, направленных в личный кабинет заявителя на портале Госуслуги.

Консультант СПС консультирует заявителя о возможности получения документов и (или) информации, направленных в личный кабинет заявителя на портале Госуслуги (получение результатов предоставления государственных и муниципальных услуг в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации).

В случае, если заявителю требуется распечатка результата оказания услуги и его заверение работником МФЦ, консультант СПС консультирует о такой возможности и предлагает заявителю предварительно записаться в электронную очередь.

4. Оформление информационных материалов в СПС либо на рабочих местах для доступа к ЕПГУ

В СПС либо на рабочих местах для доступа к ЕПГУ рекомендуется размещать информационные материалы для помощи в оформлении государственных услуг в электронной форме:

- перечень наиболее востребованных государственных услуг, оказываемых в электронном виде через ЕПГУ;
- информацию о регистрации и подтверждении личности при регистрации на ЕПГУ, о восстановлении пароля, удалении учетной записи и просмотре статуса дела.

Памятки с пошаговой инструкцией для самостоятельного получения заявителем наиболее востребованных услуг, предоставляемых в электронном виде через ЕПГУ, необходимо распечатывать в цветном исполнении и размещать в настольных либо настенных модулях.

Рекомендуется разместить инструкцию по сканированию документов и обозначить основные кнопки, используемые при сканировании документов.

Перечень услуг и сервисов, оказываемых в секторе пользовательского сопровождения МФЦ

№ п/п	Наименование услуг и сервисов	Ссылка на услугу на ЕПГУ и сервис
1.	Предоставление доступа к личному кабинету налогоплательщика	https://lkfl2.nalog.ru/
2.	ГАС правосудие	https://ej.sudrf.ru/
3.	Проект «Лица Победы»	https://historydepository.ru/
4.	Получение карты болельщика	https://www.gosuslugi.ru/600403/1/form
5.	Распечатывание Сертификата и Qr-кода	https://www.gosuslugi.ru/10602/1
6.	Запись на прием в поликлинику	https://www.gosuslugi.ru/600204/1/form
7.	Запись в детские сады (очередь в детский сад)	https://www.gosuslugi.ru/10909/1
8.	Подача заявления на голосование по месту нахождения (ВЫБОРЫ)	-
9.	Выдача полисов ОМС	https://www.gosuslugi.ru/600770/1/form
10.	Предоставление сведений о трудовой деятельности зарегистрированного лица, содержащихся в его индивидуальном лицевом счете (электронная трудовая книжка)	https://www.gosuslugi.ru/600302/1/form
11.	Информирование застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования согласно Федеральным законам «Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования» и «Об инвестировании средств для финансирования накопительной пенсии в Российской Федерации (СЗИ-ИЛС)	https://www.gosuslugi.ru/600303/1/form

12.	Получение разрешения на хранение и ношение охотничьего оружия либо оружия ограниченного поражения	https://www.gosuslugi.ru/600439/1/form
13.	Выдача и аннулирование охотничьего билета единого федерального образца	https://gosuslugi.ru/600264/1
14.	Выдача гражданам справок о размере пенсий (иных выплат)	https://www.gosuslugi.ru/600113/1/form
15.	Постановка на учет в качестве безработного	https://www.gosuslugi.ru/396628/1
16.	Распоряжение средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала	https://www.gosuslugi.ru/10061
17.	Информирование граждан об отнесении к категории граждан предпенсионного возраста	https://www.gosuslugi.ru/372465/1/info
18.	Предоставление ежемесячного пособия в связи с рождением и воспитанием ребенка	https://www.gosuslugi.ru/universal_benefits
19.	Смена реквизитов по ежемесячному пособию в связи с рождением и воспитанием ребенка	https://www.gosuslugi.ru/10630/2/form
20.	Выдача справок о том, является или не является лицо подвергнутым административному наказанию за потребление наркотических средств или психотропных веществ без назначения врача либо новых потенциально опасных психоактивных веществ	https://www.gosuslugi.ru/600126/1/form
21.	Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования	https://www.gosuslugi.ru/16587/1/info
22.	Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения	https://www.gosuslugi.ru/10001/1
23.	Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации	https://www.gosuslugi.ru/600101/1/form
24.	Выдача и замена водительского удостоверения	https://www.gosuslugi.ru/600825/1/form
25.	Регистрация транспортных средств (оформление документов при покупке, лизинге или изменении данных о собственнике)	https://www.gosuslugi.ru/10059

26.	Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации	https://www.gosuslugi.ru/600102/1/form
27.	Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации (в части приема и выдачи документов о регистрации и снятии граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации)	https://www.gosuslugi.ru/10050
28.	Получение адресно-справочной информации в отношении физического лица	https://www.gosuslugi.ru/16187/4/info
29.	Выдача юридическому лицу или гражданину Российской Федерации разрешения на хранение оружия и (или) патронов	https://www.gosuslugi.ru/44443/

Перечень интернет-порталов, доступных в секторе пользовательского сопровождения в МФЦ

№ п/п	Наименования интернет-портала	Адрес в сети интернет	Примечание
1.	Программа популяризации культурных мероприятий среди молодежи (Пушкинская карта)	https://www.culture.ru/	Необходимо установить мобильное приложение «Госуслуги.Культура»
2.	Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр)	https://rosreestr.gov.ru/	-
3.	Федеральная налоговая служба (ФНС России)	https://www.nalog.gov.ru/rn09/	-
4.	Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации	https://es.pfrf.ru/ https://lk.fss.ru /	-
5.	Правительство Карачаево-Черкесской Республики	https://kchr.ru/	
6.	Министерство образования и науки Карачаево-Черкесской Республики	https://minobrkchr.ru/	-
7.	Министерство труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики	https://www.mintrudkchr.ru/	-
8.	Министерство здравоохранения Карачаево-Черкесской Республики	https://mzkchr.ru/	-
9.	Министерство экономического развития Карачаево-Черкесской Республики	https://economykchr.ru/	-
10.	Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Карачаево-Черкесской Республики	http://minstroy2.kchgov.ru/	-

**ЖУРНАЛ УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ
В СЕКТОР ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ МФЦ**

№ п/п	Дата обращения	Цель обращения <i>(оказание консультации, получение услуги, сервиса, получение документов и (или) информации направленных в личный кабинет заявителя на ЕПГУ)</i>	Наименование полученной услуги, сервиса	ФИО консультанта
1.				
2.				
...				