

## ИНФОРМАЦИЯ

о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме через Единый портал государственных услуг

**Через Единый портал государственных услуг можно обратиться за государственными и муниципальными услугами в электронной форме в любое удобное для Вас время.**

Единый портал государственных услуг работает в сети Интернет круглосуточно и Вы можете обратиться за получением переведённых в электронный вид услуг в любое удобное для Вас время. В случае затруднений с отправкой электронного заявления на получение услуги, можно обратиться в службу поддержки пользователей портала также круглосуточно по бесплатному номеру 8-800-100-70-10.

**Появились новые формы доступа к государственным и муниципальным услугам с помощью домашнего компьютера, планшета, мобильного телефона, точки коллективного доступа (инфомата, инфокиоска).**

Используя домашний компьютер, заявитель может ознакомиться с условиями оказания той или иной государственной, муниципальной услуги, подать электронное заявление на получение услуг, переведённых в электронный вид, следить за ходом предоставления услуги (в ходе оказания услуги орган, предоставляющий услуг, направляет в личный кабинет заявителя информацию об этапе исполнения услуги), а по некоторым услугам – получить результат в электронной форме (например, узнать задолженность по налогам, штрафам за нарушение правил дорожного движения).

При необходимости прикрепления к электронному заявлению копий документов, при отсутствии под рукой сканера, их можно сфотографировать с помощью камеры сотового телефона или цифрового фотоаппарата.

**До подачи заявления на получение государственной или муниципальной услуги на Едином портале государственных услуг можно ознакомиться с порядком обращения и составом необходимых документов, узнать режим работы органа, предоставляющего требуемую услугу.**

Все региональные органы исполнительной власти и органы местного самоуправления Алтайского края публикуют сведения о предоставляемых ими услугах на Едином портале государственных услуг.

В карточке услуги на вкладке «Описание услуги» размещена информация о том, как получить услугу, стоимости и порядке оплаты, сроках оказания услуги, категориях получателей, основаниях для оказания услуги, либо отказа в предоставлении, результате оказания услуги, а на вкладке

«Документы» - о документах, необходимых для получения услуги и о предоставляемых по завершению оказания услуги.

Вкладка «Контакты» содержит данные о руководителе, адресе, телефоне, факсе, электронной почте, веб-сайте, графике работы органа, предоставляющего услугу. Комментарии экспертов, сведения о контролирующих органах, правах заявителя и обязанностях органа, предоставляющего услугу, порядке обжалования, нормативно-правовых актах размещены на вкладке «Дополнительная информация».

В карточке «Органа, предоставляющего услугу» на Едином портале государственных услуг представлена информация об оказываемых им услугах, контактных лицах, местах обращения, территориальных органах.

**Возможны различные способы для входа в личный кабинет на Едином портале государственных услуг (СНИЛС и пароль, по USB-ключу, смарт-карте, через криптопровайдер или универсальную электронную карту (УЭК))**

Процедура регистрации на Едином портале государственных услуг начинается с нажатия кнопки «Регистрация», расположенной справа сверху экрана.

После регистрации код активации можно получить через Почту России (заказным письмом на домашний или рабочий адрес в течение двух недель) или ОАО «Ростелеком» (в момент обращения, но только в Барнауле).

Универсальную электронную карту можно получить в многофункциональном центре предоставления государственных услуг Алтайского края.

**Теперь нет необходимости ехать в другой населённый пункт для обращения за услугой, предоставляемой органом, размещённым в нём.**

Единый портал государственных услуг позволяет обратиться за переведёнными в электронный вид услугами независимо места пребывания заявителя.

Например, жители сёл могут, находясь у себя дома за несколько десятков километров от районного центра, обратиться за предоставлением услуг районных отделов записи актов гражданского состояния, либо за назначением пособия по уходу за ребёнком в районное управление социальной защиты населения через Единый портал государственных услуг и, в случае соблюдения условий, предусмотренных регламентом, приехать в орган, предоставляющий услуги, лишь один раз для предъявления оригиналов документов и получения результата оказания услуги.

Также дистанционно можно обратиться за услугами краевых управлений в сфере содействия занятости населения, поддержки предпринимательства, охраны окружающей среды, земельных отношений и строительства.

**Форма заявления при подаче с Единого портала государственных услуг максимально упрощена и понятна заявителям.**

При переводе услуги в электронный вид аналитики проводят оценку соответствия законодательству запрашиваемого у заявителя перечня сведений и документов с целью его сокращения. Кроме исключения документов, часть из них, ранее запрашиваемых у заявителя, теперь предоставляется по каналам межведомственного электронного взаимодействия.

Форма электронного заявления содержит различные справочники и подсказки для того, чтобы заявителю было проще его заполнить. Сведения, внесённые заявителем, проходят проверку на корректность. Например, адрес какого-либо объекта заявитель заполняет, используя справочник КЛАДР, который содержит сведения обо всех улицах населённых пунктов страны.

**Перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме с использованием Единого портала государственных услуг, постоянно расширяется.**

По состоянию на начало 2014 года на Едином портале государственных услуг размещены формы электронных заявлений для получения 193 федеральных, 23 региональных государственных услуг и 19 муниципальных услуг. Перечень региональных государственных и муниципальных услуг будет ещё расширяться.

**Часть государственных услуг на Едином портале государственных услуг можно получить немедленно в электронной форме.**

Результат предоставления некоторых государственных услуг заявитель получает в течение нескольких секунд с момента заполнения формы заявления и нажатия кнопки «Подать заявление» на Едином портале государственных услуг. Например, сведения о штрафах ГИБДД, налоговой задолженности физических лиц, их пенсионных накоплениях, по исполнительным производствам, подтверждение подлинности электронной подписи и другие.

**При обращении за государственными и муниципальными услугами через Единый портал государственных услуг заявитель получает уведомления о ходе предоставления услуги в личном кабинете на портале, на адрес электронной почты или на мобильный телефон в виде СМС.**

На вкладке «Мои заявки» в личном кабинете заявителя отображаются поданные заявления и черновики заявлений, информация по заявлению, сведения о результатах оказания услуги, истории рассмотрения заявления, отправленных заявителю файлах, счетах к оплате.

Орган, предоставляющий услугу, информирует заявителя о ходе движения заявления, направляет заявителю уведомления о соответствии

сведений в заявлении и пакета документов требованиям административного регламента, об отправке межведомственных электронных запросов, необходимых для оказания услуги, времени и месте получения результата.

Уведомления также содержат пояснения специалистов органа, предоставляющего услугу, о действиях заявителя по устранению замечаний для повторного обращения за услугой, в случае отказа в предоставлении услуги из-за несоответствия заявления и приложенных документов требованиям административного регламента.

**В случае подачи заявления на оказание услуги через Единый портал государственных услуг, при обращении за государственными услугами можно сэкономить время на ожидание в очереди (приехать в назначенное время), а также при приеме документов специалистом органа, предоставляющего услугу, если электронные копии были приложены к заявлению, направленному с Единого портала государственных услуг.**

В ходе оказания услуги заявитель получает уведомления в личный кабинет на Едином портале государственных услуг о возможности приехать в предложенное время в орган, предоставляющий услугу, для предъявления оригиналов документов и получения результата оказания услуги.

Учитывая то, что у специалистов органа, предоставляющего услугу, было время, подробно изучить представленные в заявлении сведения и электронные копии документов, при приеме заявителя требуется минимальное время для сверки оригиналов с электронными копиями документов, направленными вместе с заявлением с Единого портала государственных услуг.

**Обеспечена высокая степень информационной безопасности при взаимодействии через Единый портал государственных услуг заявителя с органами, предоставляющими услуги.**

Персональные данные, содержащиеся в Вашем личном кабинете на Едином портале государственных услуг, а также в заявлении на получение той или иной услуги защищены современными средствами информационной безопасности.

В системе безопасности портала государственных услуг используется обширный набор механизмов безопасности: межсетевые экраны, средства анализа содержимого, средства предотвращения вторжений, антивирусные средства, средства мониторинга и контроля защищенности.

Программное обеспечение портала государственных услуг проходит сертификацию по требованиям информационной безопасности и отсутствию недекларированных возможностей.

Единый портал государственных услуг аттестован по требованиям ФСТЭК на обработку конфиденциальной информации и персональных данных по требованиям класса К1.

**В случае жалоб заявителя на действия органа, предоставляющего услугу, Единый портал государственных услуг предоставляет подробную информацию о факте обращения контролирующим органам.**

На Едином портале государственных услуг фиксируется вся информация о рассмотрении обращения заявителя и, в случае его несогласия с решением органа, предоставляющего услугу, она передаётся контролирующим органам для оценки обоснованности указанного решения, исходя из требований законодательства и административного регламента предоставления услуги.

**Использование современных информационных технологий обеспечивает неукоснительное соблюдение административного регламента предоставления услуги**

Шаги процесса оказания государственных и муниципальных услуг, переведённых в электронный вид, определены компьютерной программой, которую используют служащие для предоставления услуги, в том числе для взаимодействия с заявителем и межведомственного электронного взаимодействия.

Время и сами действия служащего при обработке обращения заявителя фиксируются в программе, что обеспечивает соблюдение административного регламента.

**На Едином портале государственных услуг обеспечена защита прав заявителя на досудебное обжалование решения органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу**

С 1 января 2012 года, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ, у органов исполнительной власти и у органов местного самоуправления появилась обязанность по рассмотрению жалоб на нарушения порядка предоставления государственных и муниципальных услуг.

Такие жалобы рассматриваются служащими в течение 15 календарных дней с момента регистрации. Граждане могут оперативно подать жалобу в письменной или электронной форме в органы власти через их официальные сайты или через Единый портал государственных услуг, а также по единому телефону доверия.

**На Едином портале государственных услуг предусмотрена возможность оценки качества оказания государственных и муниципальных услуг**

В личном кабинете заявителя по результатам оказания государственной или муниципальной услуги заявитель может оценить качество её предоставления. При этом оценивается:

время предоставления государственной услуги время ожидания в очереди при получении государственной услуги,  
вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственной услуги,  
комфортность условий в помещении, в котором предоставлена государственная услуга,  
доступность информации о порядке предоставления государственной услуги, электронных форм документов, необходимых для предоставления услуги; инструментов совершения в электронном виде платежей, необходимых для получения услуги,  
время ожидания ответа на подачу заявления,  
время предоставления государственной услуги,  
удобство процедур предоставления государственной услуги, включая процедуры и доступность информации при подаче заявления, записи на прием, подачи заявления, оплаты обязательных платежей, информирования заявителя о ходе предоставления государственной услуги, получения результата предоставления государственной услуги.