Через Единый портал государственных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/) 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.

      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.

      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.

     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.

1. Преимущества получения государственных и муниципаль­ных услуг в электронном виде через Портал [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/):

     [Единый портал](https://www.govvrn.ru/uslugi) доступен любому пользователю информационно-телекоммуникационной сети Интернет и организован таким образом, чтобы обеспечить простой и эффективный поиск информации по государственным и муниципальным услугам.

а) упрощение получения государственной и муниципальной услуги и другой полезной информации;

б) сокращение времени от подачи заявления до выдачи оформленного документа;

в) сокращение количества предоставляемых документов;

г) информирование гражданина на каждом этапе работы по его заявле­нию;

д) заявление о предоставлении государственных и муниципальных услуг можно подать практически не выходя из дома или не покидая рабочего места.

2. Процесс регистрации на портале государственных услуг

Процедура регистрации на Едином портале государственных услуг начинается с нажатия кнопки «Регистрация».

1. В верхнем правом углу нажмите кнопку «Войдите в личный кабинет».

2. Далее нажмите кнопку «Зарегистрироваться».

3. Внесите в предложенные системой поля необходимые достоверные сведения:

-  Фамилия;

-  Имя;

-  Номер мобильного телефона (на него система отправит код подтверждения, который действует 300 секунд) или адрес электронной почты (ссылка в письме действует 3 суток);

-  Введите полученный в сообщении сгенерированный системой код.

-  Введите придуманный Вами пароль;

-  Подтвердите указанный выше пароль;

4. После ввода необходимых для регистрации сведений нажать кнопку «Зарегистрироваться». При успешной регистрации система переведет Вас на страницу входа в личный ка­бинет.

5.  В поле «СНИЛС» необходимо ввести № СНИЛСа, указанный при ре­гистрации.

6.  В поле «Пароль» необходимо ввести пароль, указанный при регистра­ции и нажать кнопку «Войти».

7.  При успешном входе в личный кабинет в верхнем правом углу будут отражаться Ваши Фамилия, Имя и Отчество.

Модуль «Личный кабинет» позволяет пользователю после прохождения процедуры регистрации:

•   просматривать информацию о государственной или муници­пальной услуге (функции);

•   получить доступ к формам заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги (функции), обеспечит их заполнение и представление в электрон­ной форме;

•   осуществлять обращение в электронной форме в государ­ственные органы или органы местного самоуправления;

•   осуществлять мониторинга хода предоставления государ­ственной или муниципальной услуги или исполнения государственной функции;

•   просматривать перечень начислений и оплачивать государ­ственные пошлины, штрафы и сборы.

3. Отслеживание процессов оказания услуги

В личном кабинете пользователю предоставлена возможность отслежи­вать процесс исполнения направленного запроса. Для этого необходимо:

1. Войти в личный кабинет

2. Войти в раздел «Мои заявки»

3. Нажать на кнопку «История заявлений», расположенные под интересующим за­явлением.

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 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 приёме 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.

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.