

Министерство культуры Иркутской области
Иркутская областная государственная универсальная
научная библиотека им И. И. Молчанова-Сибирского

О СЕРВИСАХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Инструктивные материалы

Электронное издание

Иркутск
2023

УДК 024.5
ББК 37.374
О-11

Составители: Р. О. Каргин, С. Н. Ушакова

О сервисах государственных услуг : инструктивные материалы /
О-11 Иркутская областная государственная универсальная научная
библиотека им. И. И. Молчанова-Сибирского ; сост.: С. Н. Ушакова,
Р. О. Каргин. – Иркутск : ИОГУНБ, 2023. – 28 с. – Текст электронный.

В инструктивных материалах рассказывается о сервисах государственных услуг и о порядке оказания консультаций населению по вопросам получения государственных услуг. В материалах содержится информация о Едином портале государственных услуг, пошаговая инструкция для осуществления регистрации пользователя на портале, основные принципы подачи заявления на получение услуг в электронной форме, а также информация о возможности создания на базе библиотек центра подтверждения учетной записи граждан на портале «Госуслуги». Рекомендации разработаны в целях поддержки специалистов библиотек при их консультативной деятельности по вопросам получения гражданами государственных услуг в электронном виде с использованием портала услуг.

УДК 024.5
ББК 37.374

© Иркутская областная государственная
универсальная научная библиотека
им. И. И. Молчанова-Сибирского, 2023

Содержание

Предисловие	4
1. Общие положения.....	5
2. Способы регистрации, подтверждения личности и восстановления доступа к portalу «Госуслуги»	7
3. Центры подтверждения личности на базе библиотек	14
3.1. Правовая основа организации Центра обслуживания пользователей на базе библиотек	14
3.2. Условия и рекомендации по организации центра	17
3.3. Подача заявления на получение сертификата	18
4. Общие рекомендации по работе с порталом «Госуслуги»	20
4.1. Портал государственных и муниципальных услуг РФ – «Госуслуги»	20
4.2. Основы кибергигиены при работе с порталом «Госуслуги».	24
5. Популяризация деятельности библиотек в рамках подпроекта «Госуслуги – это просто».....	26
Использованные ресурсы.....	27

ПРЕДИСЛОВИЕ

Данные инструктивные материалы содержат информацию о сервисах государственных услуг и порядке оказания консультаций населению по государственным услугам в библиотеках.

С 2019 года в библиотеках Иркутской области реализуется областной сетевой социально ориентированный проект «Библиотека для власти, общества, личности», структурно состоящий из 9 подпроектов, одним из которых является «Государственные услуги – это просто!». В связи с государственной политикой в области цифровизации, огромной потребностью населения в пользовании сервисами портала «Госуслуги» (далее – Портал) возникла необходимость разработки данного подпроекта.

Целью подпроекта является создание на базе библиотек условий, обеспечивающих повышение доступности государственных и муниципальных услуг, оказываемых с использованием возможностей Портала для всех категорий граждан. Библиотекари предоставляют информацию и оказывают помощь пользователю в формулировании запроса, в использовании различных цифровых платформ и сервисов.

Организация консультаций по пользованию сервисами государственных услуг в библиотеках имеет несколько важных преимуществ. Во-первых, это возможность оказания помощи пользователям с освоением электронных сервисов, улучшением их восприятия и понимания. Библиотеки могут стать мостом между государством и населением, помогая преодолеть информационный разрыв. Во-вторых, консультации дополняют работу государственного интернет-портала, предлагая дополнительную поддержку и помощь пользователю. В-третьих, посещение библиотек для получения консультации может способствовать повышению грамотности населения в области информационных технологий, что важно в цифровую эпоху. В результате библиотеки имеют возможность стать полезными партнерами государства в обеспечении доступа к государственным услугам и осуществлении консультаций по их использованию.

Инструктивные материалы – это путеводитель для библиотек в сфере консультативной работы с населением, целью которой является повышение уровня информированности граждан и популяризация информации о преимуществах получения государственных услуг в электронном виде с использованием портала услуг.

Настоящие материалы имеют цель оказать помощь библиотечным специалистам в консультативной деятельности, проводимой в библиотеках на территории Иркутской области.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Библиотеки играют важную роль в обеспечении доступности информации и консультационных услуг для населения. В рамках своей деятельности они проводят консультативную работу, оказывая помощь гражданам в получении необходимой информации. Одним из направлений предоставления консультативных услуг библиотеками является консультирование по вопросам взаимодействия со справочно-информационным интернет-порталом «Госуслуги». Это портал, где граждане, организации и ИП могут оформить документы, получить выписки и справки в электронном виде, найти юридически значимую информацию.

При реализации основной цели – обеспечения доступности информации для всех членов общества, деятельность библиотек в рамках подпроекта «Госуслуги – это просто» может включать в себя:

1. Предоставление полного и точного списка государственных услуг. В этом случае библиотекари могут подробно ознакомить посетителей с перечнем всех доступных им услуг и объяснить, какие документы и процедуры требуются для их получения.

2. Подробное описание каждой государственной услуги. Библиотекари могут предоставить информацию о содержании каждой услуги, процедурах загрузки и заполнения заявок, а также любые дополнительные сведения, которые могут быть полезными для граждан.

3. Помощь в подготовке заявлений и документов. Библиотекари могут проконсультировать граждан в подготовке заявлений и других необходимых документов, которые требуются для получения различных государственных услуг. Они могут объяснить, какие формы использовать, какие документы приложить и как правильно заполнить все необходимые поля.

4. Предоставление доступа к компьютерам и интернету. В рамках оказания помощи населению в получении государственных услуг библиотеки могут предоставлять своим посетителям доступ к компьютерам и интернету, чтобы они могли легко и удобно заполнять заявления или получать дополнительную информацию онлайн. Пользуясь библиотечной компьютерной техникой с выходом в интернет, граждане смогут посещать сайты государственных учреждений и получить информацию о государственных услугах.

5. Предоставление консультаций и справочной помощи. Библиотекари могут оказывать консультации и справочную помощь по вопросам, связанным с получением государственных услуг. Они могут помочь посетителям разобраться в процессе получения услуг, рассказать

о возможных проблемах и способах их преодоления, а также предоставить дополнительные материалы и ресурсы для более подробного изучения вопроса.

6. Предоставление доступа к официальным документам и электронно-правовым сервисам «КонсультантПлюс», «ГАРАНТ». Библиотеки могут предложить своим пользователям доступ к официальным документам, включая законы, постановления, правовые акты и другие документы, касающиеся государственных услуг. Это позволит людям ознакомиться с необходимой информацией и быть в курсе последних изменений в законодательстве.

7. Организация информационных мероприятий. Библиотеки могут проводить информационные мероприятия, посвященные государственным услугам. Это может быть организация лекций, семинаров, тренингов или вебинаров, на которых эксперты будут рассказывать о различных государственных услугах, процедурах и требованиях. Это поможет людям получить полную информацию и подготовиться к получению необходимых услуг.

Вышеописанный перечень услуг не исчерпывающий и ограничивается лишь ресурсами, которые библиотека может выделить на реализацию подпроекта. Развивая все более и более разнообразный перечень услуг в своей деятельности по подпроекту и совершенствуясь в качестве точки доступа к информации о государственных услугах, библиотеки становятся все более незаменимыми помощниками граждан в их взаимодействии с государством.

2. СПОСОБЫ РЕГИСТРАЦИИ, ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ЛИЧНОСТИ И ВОССТАНОВЛЕНИЯ ДОСТУПА К ПОРТАЛУ «ГОСУСЛУГИ»

Одно из направлений деятельности, укрепившееся в рамках реализации подпроекта «Госуслуги – это просто», это оказание помощи гражданам в вопросах регистрации, подтверждения личности и восстановлении доступа к portalу «Госуслуги». С момента, когда библиотеки только приступили к взаимодействию с порталом «Госуслуги», произошло множество ключевых изменений, снижающих необходимость организации на базе библиотек специального центра подтверждения личности граждан. В частности, появились альтернативные способы и возможности. В данном разделе изложены актуальные аспекты подтверждения личности, способы регистрации граждан на Госуслугах и способы восстановления пароля от учетной записи ЕСИА. В разделе присутствуют **кликабельные ссылки (подчеркнутые слова синего цвета)**, перейдя по ним можно ознакомиться с более подробной информацией **(для перехода по ссылке необходимо навести на нее курсор, зажать кнопку клавиатуры `ctrl` и нажать левую клавишу мыши)**.

Прежде чем перейти к способам подтверждения личности, необходимо определиться, что такое центр подтверждения личности, что означает и какую связь с порталом «Госуслуги» имеет аббревиатура ЕСИА.

Центр подтверждения личности, или центр обслуживания пользователей ЕСИА, – это специально оборудованное место, в котором любой гражданин может получить доступ к ЕСИА и ее услугам.

ЕСИА – Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме». Это информационная система в Российской Федерации, обеспечивающая санкционированный доступ участников информационного взаимодействия (граждан-заявителей и должностных лиц органов исполнительной власти) к информации, содержащейся в государственных информационных системах и иных информационных системах.

Подтвержденную учетную запись в ЕСИА ассоциируют с электронным паспортом гражданина, с помощью которого можно получать доступ к разным сайтам, порталам и системам, «Госуслуги» в их числе.

«Госуслуги» – Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг», где обеспечивается доступ физических и юридических лиц к сведениям о государственных и муниципальных услугах в Российской Федерации;

государственных функций по контролю и надзору; услугах государственных и муниципальных учреждений; услугах организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг; а также в электронной форме предоставляются государственные и муниципальные услуги.

Технически портал «Госуслуги» и ЕСИА – это не одно и то же, однако практически регистрация в ЕСИА – это регистрация на «Госуслугах», поскольку учетные записи идентичны и содержат одинаковые персональные данные гражданина. Здесь стоит отметить, что с помощью учетной записи в ЕСИА можно получить доступ не только к portalу госуслуг, но и другим государственным, муниципальным, а также некоторым коммерческим системам. В таком случае учетная запись в ЕСИА служит средством проверки персональных данных и идентификации конкретного лица.

Регистрация в ЕСИА достаточно проста и осуществима несколькими способами. Фактически два набора последовательностей символов (логин и пароль) обеспечивают доступ к персональным данным каждого лица, зарегистрированного в системе, таким как паспорт, СНИЛС, водительское удостоверение. Поскольку с помощью учетной записи в ЕСИА можно осуществлять различные действия от имени авторизованного гражданина, невероятно важно обеспечивать сохранность этих двух последовательностей.

Большая часть граждан уже имеет свои учетные записи в ЕСИА и вопрос о регистрации на «Госуслугах» перестает быть актуальным, однако довольно часто возникает потребность в восстановлении логина и пароля.

Существует три способа зарегистрировать гражданина в «Госуслугах», при этом лицо может быть иностранцем ([Как иностранцу зарегистрироваться на «Госуслугах»](#)).

Первый способ регистрации – онлайн через банк. Это самый простой и быстрый способ, регистрация доступна при соблюдении двух условий: договор с одним из [банков-партнеров](#) и доступ в интернет. Необходимо перейти на сайт или в приложение одного из банков-партнеров, найти в поисковой строке услугу регистрации или подтверждения учетной записи «Госуслуг» и, следуя инструкциям, подать заявление. После запроса банк проведет регистрацию и подтвердит личность в соответствии с данными, которыми обладает, полученными при заключении договора. Процедура занимает от 5 минут, а подтверждение учетной записи происходит в течение пары минут, после чего пароль от учетной записи будет прислан письмом на электронную почту или смс на телефон.

Второй способ регистрации – личное посещение центра обслуживания. Такой способ подходит гражданам, не имеющим устройства с доступом в интернет, либо тем, кому сложно работать за компьютером. Для этого необходимо выбрать подходящий [центр обслуживания](#) и прийти туда с паспортом и СНИЛС. Перейдя по ссылке выше, можно узнать адреса центров обслуживания, однако необходимо обращать внимание на список оказываемых услуг, поскольку не во всех центрах обслуживания можно зарегистрировать биометрию или удалить учетную запись.

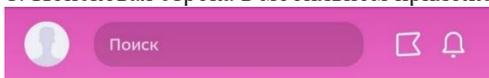
При посещении центра сотрудник поможет с созданием учетной записи ЕСИА и внесет в профиль необходимые персональные данные, после чего отправит на проверку в ведомства. Далее гражданину придет смс с паролем от личного кабинета подтвержденной учетной записи. Такая процедура занимает 15–20 минут, исключая время поездки в центр и время ожидания в очереди. После такой процедуры гражданину рекомендуется самостоятельно изменить пароль учетной записи, исключая присутствие сотрудников центра обслуживания или других лиц, теоретически способных скомпрометировать данные для входа.

Третий способ – самостоятельная регистрация с помощью номера телефона и электронной почты. В таком случае создается упрощенная учетная запись и в эту процедуру не включается подтверждение учетной записи. У такой записи ограниченные возможности, с ее помощью нельзя получить большинство услуг – ее необходимо подтвердить. Сделать это можно, руководствуясь шагами, описанными в первых двух способах регистрации.

[На странице регистрации](#) необходимо выбрать вариант «Другой способ регистрации», после чего заполнить поля: ФИО, телефон и электронная почта. После чего выбрать удобный способ получения подтверждающего кода – электронную почту или смс – и ввести пришедшую комбинацию символов. Далее необходимо придумать пароль учетной записи ЕСИА, к чему стоит отнестись внимательно. Пароль должен состоять из более 8 символов, в нем должны быть латинские буквы разного регистра, присутствовать хотя бы одна цифра и один знак пунктуации. Не рекомендуется использовать комбинации символов, прямо указывающие на какие-то факты, связанные с личностью гражданина, к примеру, это **не должен** быть год его рождения, кличка питомца или простая последовательная комбинация на клавиатуре устройства, поскольку подобные пароли легко подбираются или узнаются различными путями у самих граждан.

Пример регистрации/подтверждения упрощенной учетной записи в банковском приложении Сбербанка:

1. Поисковая строка в мобильном приложении банка:



2. В поле поиска вводим слово «Регистрация» или «Госуслуги»:



Функции приложения

-  Регистрация на Госуслугах
-  Свидетельство о регистрации ТС
-  Регистрация бизнеса

[Показать всё](#)

3. Выбираем регистрацию на «Госуслугах», после чего откроется следующее меню, в котором можно выбрать «Зарегистрировать» гражданина либо «Подтвердить» упрощенную учетную запись:



Получите доступ ко всем сервисам онлайн

Зарегистрируйтесь или подтвердите свою учётную запись на портале Госуслуг с помощью Сбер ID

При поддержке портала
госуслуги

Зарегистрироваться

Подтвердить

4. Проверяем указанные данные и заполняем необходимые поля (номер СНИЛС, телефон и электронную почту):

 Проверьте данные

Убедитесь в корректности выбранных данных

Мы отправим их в Госуслуги для привязки к вашему аккаунту

Если ранее на Госуслугах вы использовали
другой номер телефона

Мы обновим его и пришлём СМС с паролем

Если вы использовали другой email

Мы пришлём электронное письмо с подтверждением его изменения

СНИЛС

Отсутствует

[Добавить СНИЛС](#)

Номер телефона

Email

Отсутствует



Для отправки заявления добавьте email в профиль

[Добавить](#)

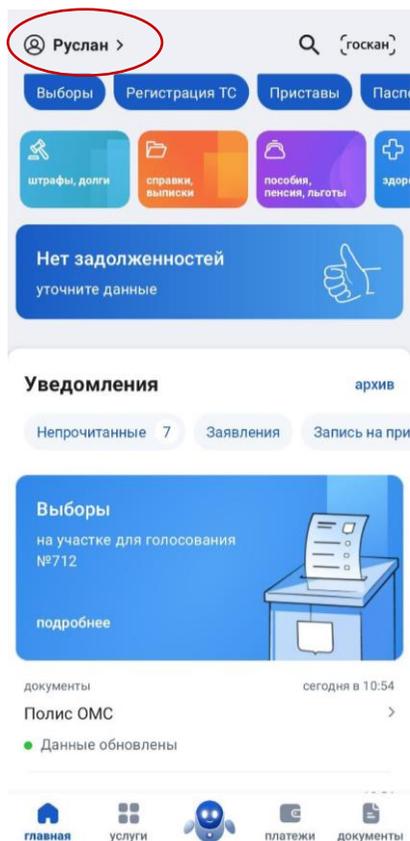
[Продолжить](#)

5. Далее следуем указаниям на экране и направляем запрос на регистрацию/подтверждение учетной записи.

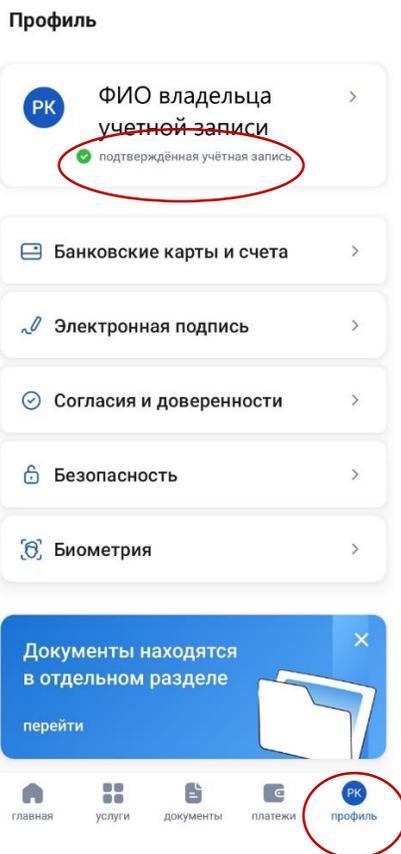
После всех манипуляций с регистрацией/подтверждением упрощенной учетной записи у гражданина в разделе «профиль» в личном кабинете портала «Госуслуги» под ФИО владельца учетной записи появится зеленая галочка и надпись «подтвержденная учетная запись». В других случаях можно нажать на надпись и, следуя инструкциям, выполнить необходимые действия.

Изображения раздела «Профиль» мобильного приложения «Госуслуги»:

Зайти в раздел «профиль» в последней версии приложения «Госуслуги» можно, нажав на имя:



Раздел профиль и его расположение в необновленной версии приложения:



Восстановить пароль от учетной записи ЕСИА можно тремя способами.

Способ первый – самостоятельно, используя телефон и электронную почту, привязанную к учетной записи. Такой способ осуществим, если у гражданина **есть доступ к телефону и почте**, указанным в личном кабинете:

1. [На странице авторизации](#) нажать на «Восстановить».
2. Указать номер телефона или электронную почту, а также данные одного из документов: паспорта, ИНН или СНИЛС.
3. Ответить на контрольный вопрос, если он был установлен при регистрации.
4. Перейти по ссылке из письма в электронной почте или ввести код из смс. Проверка кода произойдет автоматически после ввода последней цифры.
5. Придумать новый пароль и нажать кнопку «Сохранить». При вводе нового пароля следуйте подсказкам, рекомендациям, описанным ранее, или сгенерируйте его автоматически.

Способ второй – через приложение [банка-партнера](#). Такой способ подходит, если указанные в личном кабинете **почта и телефон недоступны** гражданину в данный момент и паспортные данные, ранее указанные на «Госуслугах», совпадают с данными в банке. В таком случае необходимо перейти на сайт или в приложение [банка-партнера](#) и осуществить вышеописанную процедуру регистрации учетной записи на «Госуслугах». Банк сверит личность гражданина и направит пароль на указанный в банке номер телефона.

Третий способ предусматривает условия, когда гражданин не способен самостоятельно использовать вышеописанные два способа либо **не имеет доступа к телефону, электронной почте, привязанной к личному кабинету, и не имеет доступа к личному кабинету [банка-партнера](#)** либо не имеет договорных отношений с любым из [банков-партнеров](#). В этом случае гражданину необходимо обратиться в [центр обслуживания](#), взяв с собой паспорт и СНИЛС. При посещении центра сотрудник сверит персональные данные пользователя с документами и, подтвердив личность гражданина, отправит пароль на новый телефон или электронную почту. При первом входе на «Госуслуги» с новым паролем необходимо указать в качестве логина СНИЛС. Следующим шагом будет предложено сменить полученный пароль на новый, после чего необходимо проверить, правильно ли указаны новая электронная почта и номер телефона в профиле учетной записи. Выданный пароль для первого входа будет работать, если номер СНИЛС на «Госуслугах» совпадает с реальным номером. Если номер СНИЛС отличается, то его сначала отправят на проверку в ведомства. Обычно это занимает от 15 минут до 5 дней, войти в личный кабинет в это время не получится. После проверки придет отдельное уведомление о возможности входа в учетную запись.

3. ЦЕНТРЫ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ЛИЧНОСТИ НА БАЗЕ БИБЛИОТЕК

В разделе 2 были описаны наиболее доступные и удобные варианты регистрации, подтверждения личности и восстановления доступа к учетной записи на портале «Госуслуги». В определенных случаях вышеописанных способов бывает недостаточно и специалист библиотеки, подтвердив невозможность использовать упрощенные способы, может предложить гражданину посетить МФЦ, где ему подтвердят учетную запись или восстановят пароль. В таком случае специалисту библиотеки необходимо предоставить справочную информацию о ближайшем местоположении МФЦ и режиме его работы. Помимо такого предложения, существует возможность создания на базе библиотеки центра обслуживания пользователей ЕСИА – центра подтверждения учетной записи «Госуслуги».

Функционирование Центра обслуживания пользователей ЕСИА подразумевает серьезную ответственность и компетентность задействованных сотрудников, а поскольку при оказании услуг осуществляется работа с персональными данными граждан и высок риск мошенничества в данной сфере, порядок организации такого центра достаточно строг. Если библиотека принимает решение о необходимости создания такого центра, следует учитывать представленную далее правовую основу и общие рекомендации о порядке организации такого центра (пункта).

3.1. Правовая основа организации Центра обслуживания пользователей на базе библиотек

В соответствии с [Регламентом](#) информационного взаимодействия участников с оператором ЕСИА и оператором эксплуатации инфраструктуры электронного правительства, размещенным на сайте Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, **для включения в регистр органов/организаций, имеющих право создания (замены) и выдачи ключа простой электронной подписи, в качестве основания для включения необходимо указать, согласно пункту 7 постановления Правительства Российской Федерации от 25 января 2013 г. № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг», что библиотека имеет право осуществлять данную деятельность.**

Согласно пункту 7 Правил использования простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг **правом** создания (замены) и выдачи ключа в целях оказания

государственных и муниципальных услуг обладают органы и организации, **подключенные к инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем**, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме (далее – операторы выдачи ключа), в том числе: организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при обращении за получением которых **допускается использование простой электронной подписи**.

В соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» такими организациями являются подведомственные органу местного самоуправления организации – государственные или муниципальные учреждения, созданные органом местного самоуправления, оказывающие услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных или муниципальных услуг, включенные в перечни услуг, установленные в части 1 статьи 9 Закона о государственных и муниципальных услугах.

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг и оказываются подведомственными организациями, **должен быть утвержден нормативным правовым актом представительного органа местного самоуправления** – в отношении услуг, оказываемых в целях предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг.

В п. 11 Постановления Правительства РФ от 15.06.2022 г. № 1066 «О размещении физическими лицами своих биометрических персональных данных в единой информационной системе персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица» с отсылкой к п. 10 говорится следующее:

– Подтверждение личности физического лица, размещающего биометрические персональные данные в единой биометрической системе, а также автоматическая проверка размещаемых в единой биометрической системе биометрических персональных данных осуществляются **оператором единой биометрической системы**

с использованием документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащего электронный носитель информации с записанными на нем персональными данными владельца паспорта, включая биометрические персональные данные, путем установления соответствия размещаемых физическим лицом биометрических персональных данных его биометрическим персональным данным, записанным на электронном носителе информации, а также проверки соответствия персональных данных владельца паспорта сведениям, размещенным в единой системе идентификации и аутентификации.

Вышеуказанное осуществляется оператором единой биометрической системы с использованием технического решения, порученного к обеспечению Министерству цифрового развития Российской Федерации Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2022 г. № 1066 «О размещении физическими лицами своих биометрических персональных данных в единой информационной системе персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица».

Имеются и разъяснения ФАС России от 24.01.2014 г. «Вопросы правоприменительной практики статьи 15 Федерального закона от 26.07.2006 г. № 135-ФЗ "О защите конкуренции" в части разъяснений квалификации субъектного состава», где говорится, что в соответствии с частью 2 статьи 1 Закона о государственных и муниципальных услугах действие данного федерального закона распространяется также на деятельность организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Таковыми организациями, по мнению ФАС России, в соответствии с положениями Закона о государственных и муниципальных услугах, являются подведомственные государственному органу или органу местного самоуправления организации – государственные или муниципальные учреждения либо унитарные предприятия, созданные государственным органом Российской Федерации, органом государственной власти субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления, а также иные организации, предоставляющие услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных или муниципальных услуг, включенные в перечни услуг, установленные в части 1 статьи 9 Закона о государственных и муниципальных услугах.

Такой перечень законодательной базы предусматривает возможность организации центра обслуживания пользователей ЕСИА на базе муниципальных библиотек, однако при соблюдении существенных условий.

3.2. Условия и рекомендации по организации центра:

1. Необходимо получить своего рода официальное «разрешение». «Разрешение» будет подтверждать право библиотеки осуществлять деятельность (оказывать услугу) по созданию (замене) и выдаче ключа простой электронной подписи. Такое «разрешение» можно получить, обратившись в администрацию своего муниципального образования, где глава муниципального образования наделит библиотеку полномочиями оказывать вышеуказанную услугу:

– **при необходимости** создаст административный регламент (или иной документ) для оказания данной услуги, издаст соответствующий приказ, (приказ об утверждении регламента предоставлении услуги выдача ключей ПЭП библиотеки...) **и, что обязательно** – соответствующим распоряжением, наделит конкретную библиотеку муниципального образования правом оказывать указанную услугу.

2. После того, как будет получен документ, наделяющий библиотеку правом оказывать услугу выдачи ключа простой электронной подписи, можно приступить к обеспечению **технической возможности** – выделению специализированного места для работника (оператора выдачи ПЭП – простой электронной подписи) с наличием технического решения для оказания этой услуги. **Техническое решение** – это условия, при которых возможно как оказание услуги, так и подача заявки на получение сертификата оказания услуги.

К данной рекомендации следует отнестись с чрезвычайной предусмотрительностью, поскольку для организации специализированного места работника, согласно новым требованиям законодательства и регламентов оказания услуги «подтверждения личности, регистрации физического лица в ЕСИА и выдачи ему ПЭП», необходимо соблюсти ряд условий технического оснащения (**подробнее ниже – в инструкции подачи заявления на сертификат**).

3. Не стоит забывать о внесении изменений в локальную документацию библиотеки. В должностной инструкции нужно наделить работника, оказывающего данную услугу, необходимыми трудовыми функциями и – что важно – ответственностью, поскольку это работа с персональными данными посетителей библиотеки:

В раздел трудовых обязанностей (функций) работника рекомендуется включить:

– Прием информационных запросов пользователя в стационарном и дистанционном (удаленном) режимах.

– Организация консультативной помощи и обучения по работе населения с цифровыми ресурсами и сервисами, в том числе со справочно-информационным интернет-порталом «Госуслуги».

– Оказание услуг по созданию (замене) и выдаче ключей простой электронной подписи при регистрации и подтверждении личности физического лица в ЕСИА.

В раздел ответственности должностной инструкции работника рекомендуется добавить формулировку:

– Работник несет ответственность в рамках действующего законодательства и принятых в библиотеке нормативных документов за разглашение конфиденциальной информации и персональных данных.

3.3. Подача заявления на получение сертификата

Подача документов на получение сертификата для оказания услуги подтверждения личности пользователей ЕСИА осуществляется в соответствии с порядком, представленным на сайте Федерального казначейства России – Раздел «ГИС» – Удостоверяющий центр – слева выбрать: «Онлайн сервис подачи документов для получения сертификатов (Портал заявителя)». **Либо** перейти по ссылке (зажать клавишу Ctrl и нажать на ссылку левой кнопкой мыши) [Онлайн сервис подачи документов для получения сертификатов \(Портал заявителя\) \(roskazna.gov.ru\)](https://roskazna.gov.ru)

Необходимо соблюсти все требования, представленные в данном разделе сайта Федерального казначейства России, а именно:

- 1. Проверить параметры рабочего места для работы с порталом.**
- 2. Купить лицензию на пользование КриптоПро CSP и установить данное программное обеспечение.**
- 3. Настроить автоматизированное рабочее место в соответствии с шагом 3 на сайте казначейства, выполнив все указанные там требования.**

К каждому шагу на вышеуказанном разделе сайта казначейства прилагаются инструкции и необходимые плагины, перейти к которым можно, нажав на кликабельные ссылки, например: [\(скачать\)](#);

- 4. Подать документы на создание самого сертификата с использованием портала заявителя.**

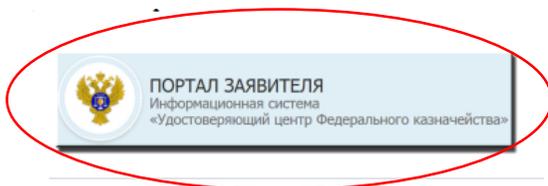
Если сертификат ранее не оформлялся, то в 4 шаге необходимо выбрать инструкцию из пункта 1, если ранее оформлялась ЭЦП – то выбрать инструкцию из пункта 2.

4 Подать документы на создание сертификата с использованием Портала заявителя:

1 Для подачи документов на создание сертификата без использования ЭП, необходимо руководствоваться инструкцией подачи запроса на сертификат без использования ЭП;

2 Для подачи документов на создание сертификата с использованием действующего ключа ЭП, который соответствует сертификату, созданному УЦ ФК, необходимо руководствоваться инструкцией по смене сертификата с использованием ЭП.

5. Далее, изучив необходимую инструкцию, нажать на картинку со встроенной ссылкой, перемещающей на портал заявителя, и, следуя инструкции, подать документы.



При попытке перехода по доменному имени fzs.roskazna.ru, указанному в инструкциях шага 4, возникнет проблема «подключение к этому сайту не защищено». Эта сложность возникает по причине отсутствия сертификатов Главного удостоверяющего центра и Удостоверяющего центра Федерального казначейства, указанных в подпункте 6 шага 3 на сайте казначейства. Поэтому важно сначала настроить рабочее место в соответствии с шагами 1–3 и только после этого подавать документы на получение сертификата.

6. После получения сертификата необходимо следовать следующим рекомендациям:

1. Ознакомиться с тем, [что такое ЛК УВ](#) и как получить к нему доступ.

2. Следовать инструкции, [как в ЕСИА указать сотрудника, который может действовать в ЛК УВ от лица организации](#).

Итак, Центр обслуживания пользователей ЕСИА (центр подтверждения личности) – это специально оборудованное место, обладающее сертификатом выдачи ключа простой электронной подписи, в котором сотрудник, неся ответственность при работе с персональными данными граждан, удостоверившись в личности гражданина, может осуществить регистрацию, подтверждение простой учетной записи, восстановление доступа к учетной записи или оказать другие услуги в системе ЕСИА.

4. ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ПОРТАЛОМ «ГОСУСЛУГИ»

4.1. Портал государственных и муниципальных услуг РФ – «Госуслуги»

Одним из основных способов получения государственных и муниципальных услуг является единый справочно-информационный интернет-портал «Госуслуги» (www.gosuslugi.ru). Это интерактивная электронная платформа, предоставляющая доступ к широкому спектру государственных услуг, где у каждого гражданина есть возможность: заказать госуслуги в электронной форме; записаться на прием в ведомство; оплатить любым электронным способом штрафы Госавтоинспекции, судебные и налоговые задолженности, госпошлины, услуги ЖКК и многое другое.

Постановлением Правительства РФ от 24.10.2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» определены основные функции справочно-информационного интернет-портала «Госуслуги».

Единый портал осуществляет:

- обеспечение пользователей единой системы наиболее качественными и доступными инструментами предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
- автоматизация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме заявителям в соответствии с утвержденными административными регламентами;
- автоматический контроль сроков исполнения каждой административной процедуры предоставления государственной или муниципальной услуги;
- обеспечение ведения в электронном виде реестров данных;
- обеспечение возможности регистрации заявлений физических лиц, пришедших на личный прием в органы государственной власти, органы местного самоуправления, органы государственных внебюджетных фондов и многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг;
- обеспечение проверки факта оплаты начисленных государственных пошлин и иных платежей в государственной информационной системе государственных и муниципальных платежей.

Правительством Российской Федерации в качестве оператора Единого портала определено Министерство связи и массовых

коммуникаций Российской Федерации. Информация на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) размещается в течение одного рабочего дня из сводного реестра государственных и муниципальных услуг (функций), формируемого федеральными и региональными органами власти Российской Федерации, органами местного самоуправления, которые несут ответственность за полноту и достоверность сведений об услугах (функциях).

Единый портал доступен любому пользователю интернета и организован таким образом, чтобы обеспечить простой и эффективный поиск информации по государственным или муниципальным услугам.

Все услуги, размещенные на Едином портале, соотнесены с конкретным регионом Российской Федерации: место получения услуги определяет как наличие самой услуги, так и условия ее предоставления. Доступ к электронным госуслугам осуществляется после регистрации на портале (подробная инструкция описана в разделе 2).

Принцип работы портала прост:

1. Войдите в личный кабинет.
2. Найдите в строке поиска по ключевому слову или в разделе «услуги» необходимую государственную услугу.
3. Оформите электронное заявление на получение государственной услуги. При подаче заявления на отдельные услуги может требоваться прикрепление копий необходимых документов. Гражданин имеет право предоставить лишь основные сведения о себе, достаточно прикрепить копию или фото необходимого документа.
4. Электронное заявление автоматически направляется в соответствующую инстанцию, документы обрабатываются, а портал отслеживает сроки выполнения. Любые ключевые изменения в процессе обработки заявления отражаются в его статусе на главной странице портала.
5. В результате приходит сообщение об оказании услуги или об отказе. Существуют ситуации, когда для продолжения процесса оказания услуги необходимо личное присутствие гражданина, в таком случае его извещают о времени и месте, куда следует прийти.

Найти информацию по услугам на портале можно несколькими способами:

The screenshot shows the main interface of the 'gosuslugi.ru' portal. Two callout boxes at the top point to the 'Популярные услуги' (Popular services) tab and the thematic menu. Below the menu is a search bar with a search icon and a 'Войти' (Login) button. A second callout box points to the search bar, and a third points to the 'Ведомства' (Departments) list.

во вкладке «Популярные услуги»

по тематическим разделам

Портал государственных услуг Российской Федерации

gosuslugi.ru Гражданам

Услуги Документы Заявления Платежи Помощь Войти

Популярные услуги Здоровье Справки Выписки Пенсии Пособия Транспорт Права Семья Образование Дети Регистрация Паспорт Штрафы Налоги Земля Дом Прочее Ведомства

Выборы Президента России Служба по контракту Госуслуги и Алиса

Введите запрос...

Лицевой счёт СФР Выборы Единое пособие Приставы Сведения о соцвыплатах

обратиться за помощью к роботу Макс, введя запрос в строку поиска

перейти в раздел «Ведомства» и найти необходимую услугу по списку ведомств

Также можно воспользоваться разделом «Жизненные ситуации», перейдя [в раздел «Интересно и полезно»](#).

The screenshot shows the 'Жизненные ситуации' (Life Situations) section. A callout box points to the title. Below the title is a grid of service cards. A link for 'Больше информации' (More information) is visible on the right.

Доступ к разделу «Жизненные ситуации»

Полезные сервисы

Донорство
Как записаться на донацию крови, подать заявку в регистр доноров костного мозга и почему это безопасно

«Госуслуги Решаем вместе»
Задайте вопрос, подайте жалобу, внесите предложение

Общественные голосования
Участвуйте в жизни региона: голосуйте, делитесь мнением

Людям с инвалидностью
Справки, обращения, льготы, услуги для реабилитации

«Госуслуги Авто»
Электронные документы и сервисы для автолюбителей

Рождение ребёнка
Первые документы, детский сад, пособия и другие услуги

Р
Оплата штрафов и госпошлин

Больше информации

Раздел «Интересно и полезно»:

Интересно и полезно

Новости портала	Международный турнир «Игры будущего» в Казани 26 января 2024	День энергетики на выставке «Россия» 19 января 2024	Новое приложение «Госуслуги Дом» 5 декабря 2023
Здоровье			
Семья			
Личные документы	Новые условия ипотеки для ИТ-специалистов 29 ноября 2023	Возмещайте убытки после ДТП через Госуслуги 20 сентября 2023	Новые условия семейной ипотеки 6 марта 2023
Недвижимость			
Транспорт			
Образование	Новые условия льготной ипотеки по ставке до 8% 1 февраля 2023	Сервис онлайн-проверки водительского удостоверения 28 декабря 2022	Электронные сервисы для водителей в приложении «Госуслуги Авто» 16 декабря 2022
Работа			
Выход на пенсию			
Правопорядок	Показать еще		
Социальная поддержка			
Культура и путешествия			
Финансы, налоги, штрафы			
Интернет и связь			
Оружие, охота, рыбалка			
Бизнес			

Выберите категорию, которая вас интересует, и подходящую под ваши условия ситуацию. Перед вами будет подробное описание услуги или справочная информация.

[← К списку новостей](#)

Новые условия семейной ипотеки

Обновлено 26.06.2023

Новости портала

С 2023 года программа «Семейная ипотека» действует на новых условиях
Постановление Правительства от 09.03.2023 № 369 [↗](#)

Кредит на льготных условиях можно получить до 01.07.2024. Семьи с детьми-инвалидами могут воспользоваться программой до 31.12.2027

Кто может участвовать в программе

- Семьи, в которых с 01.01.2018 по 31.12.2023 родился хотя бы один ребенок
- Семьи, которые воспитывают двух и более несовершеннолетних детей
- Семьи, которые воспитывают ребенка с инвалидностью, рожденного до 31.12.2023

Основные условия программы

- Ставка — до 6% годовых. В Дальневосточном федеральном округе — до 5%
- Максимальная сумма кредита — 6 млн Р. В Москве, Санкт-Петербурге, Московской и Ленинградской областях — 12 млн Р
- Первоначальный взнос — не менее 15% от стоимости жилья
- Оформление ипотеки — в одном из банков-партнёров

Программа позволяет значительно снизить ипотечные платежи. Так, при оформлении кредита на 5 млн Р за 20 лет можно сэкономить около 4 млн Р

Сумма кредита — 5 млн Р
Срок — 20 лет

Семейная ипотека Рыночные условия

Другие новости

Международный турнир «Игры будущего» в Казани

Новости портала

День энергетики на выставке «Россия»

Новости портала

Новое приложение «Госуслуги Дом»

Новости портала

4.2. Основы кибергигиены при работе с порталом «Госуслуги»

Информационная безопасность является одной из важных составляющих предоставления государственных услуг в электронном виде. В системе безопасности портала госуслуг используется обширный набор механизмов: межсетевые экраны, средства анализа содержимого, средства предотвращения вторжений, антивирусные средства, средства мониторинга и контроля защищенности.

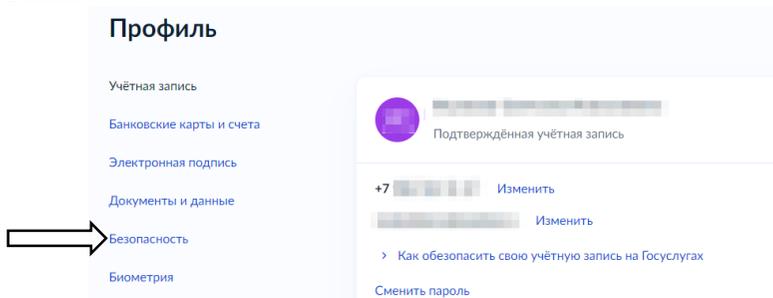
В разделе «Кибербезопасность – это просто!», посвященном безопасному поведению в интернете, пользователи могут:

- пройти тест и узнать, насколько хорошо они умеют распознавать типичные уловки интернет-мошенников и защищать свои данные;
- узнать, как обезопасить себя от различных типов угроз – от взлома аккаунта до телефонного мошенничества;
- скачать специальные памятки по кибербезопасности. В них перечислены фразы, которые выдают телефонных мошенников, а также информация, которую никогда нельзя раскрывать, и многое другое.

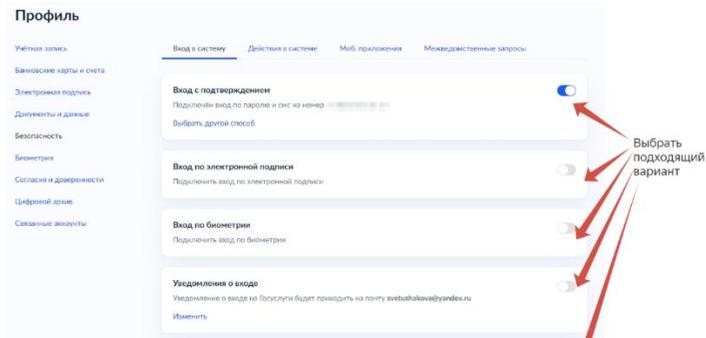
На портале «Госуслуги» данные пользователей надежно защищены. Однако безопасность определяется не только уровнем защиты портала, но и инструментами, которые может применить сам пользователь: надежный пароль, двухфакторная аутентификация, выявление мошеннических фишинговых писем от имени портала. Соблюдение всего нескольких простых правил безопасного поведения в интернете позволит предотвратить большую часть атак на пользователей и существенно снизить объем финансового ущерба как для каждого отдельного гражданина, так и государства в целом.

Можно воспользоваться инструментом защиты – **подтверждение входа**, это позволит защитить ваши данные на всех сайтах, куда можно войти с логином и паролем от Госуслуг. Вход происходит в два этапа – ввод пароля и выбранный способ подтверждения. Изменить способ подтверждения можно в любой момент.

Зайдите в **профиль личного кабинета** на портале, выберите раздел «Безопасность».



На вкладке «**Вход в систему**» перечислены разные способы защиты. Чтобы включить любой из них, передвиньте ползунок в нужной графе.



Выберите один или несколько вариантов:

– установите **вход с подтверждением по СМС**. При каждой авторизации на ваш телефон будет приходить новый код для входа. Перед тем, как подключать услугу, убедитесь, что в профиле записан актуальный номер телефона, к которому имеется доступ;

– настройте **уведомление о входе на «Госуслуги» по электронной почте**. Вы будете получать письмо каждый раз, когда будет осуществлен вход в ваш аккаунт. Заранее проверьте, верно ли указан ваш e-mail;

– создайте **контрольный вопрос** – он защитит вас в случае, если мошенники попытаются инсценировать ситуацию, что вы забыли пароль и хотите восстановить его с помощью кодов из смс и почты. Даже когда им удастся узнать секретные цифры, они не смогут войти в ваш профиль без правильного ответа на контрольный вопрос. Вы сами выбираете тему, но не устанавливайте слишком простые вопросы, ответы на которые легко найти в ваших соцсетях – например, про даты рождения близких или клички животных.

Несколько правил, чтобы защитить свои персональные данные на портале «Госуслуги» и других сервисах:

– используйте уникальную связку логина и пароля; используйте доверенный канал получения второго фактора;

– устанавливайте, обновляйте и регулярно используйте антивирусное ПО;

– не заходите в личный кабинет со случайных компьютеров, из интернет-кафе или других непроверенных мест;

– никому не передавайте информацию от отправителя gosuslugi и номера 0919 для входа в ваш личный кабинет;

– не загружайте данные из непроверенных источников, не посещайте сайты сомнительного содержания;

– добавьте контрольный вопрос – его будут запрашивать при восстановлении доступа.

5. ПОПУЛЯРИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БИБЛИОТЕК В РАМКАХ ПОДПРОЕКТА «ГОСУСЛУГИ – ЭТО ПРОСТО»

В заключение стоит уделить внимание популяризации деятельности библиотек в рамках подпроекта «Госуслуги – это просто».

В наше время, когда при помощи интернета информация доступна в любой точке мира, библиотекам необходимо активно использовать современные технологии и маркетинговые стратегии, чтобы привлечь внимание широкой аудитории. Популяризация деятельности библиотек в рамках информирования о государственных услугах имеет огромное значение.

Одним из способов популяризации деятельности библиотек в рамках подпроекта является активное информирование граждан о ярких и актуальных событиях, происходящих при реализации подпроекта. Размещение на интернет-ресурсах библиотеки информации о результатах прошедших событий, а также информирование о предстоящих – важные шаги в привлечении внимания к библиотеке и ее деятельности в подпроекте.

Наряду с информированием о событиях стоит уделять внимание качественной организации мероприятий для разных категорий населения. Такими мероприятиями могут быть лекции, семинары, мастер-классы по использованию портала, персональные консультации по работе с порталом или обучению по его использованию.

Еще один способ популяризации – информирование о нововведениях на портале «Госуслуги». Рассказывая о нововведениях, можно привлечь внимание к удобствам портала, стимулировать граждан им воспользоваться и получить справочную информацию или консультацию в библиотеке. К примеру, хорошей возможностью является освещение функционала сервиса [«Госуслуги.Дом»](#). Появившееся в 2023 году мобильное приложение не исключало определенных неудобств при его использовании, однако сейчас это достаточно полезный сервис, через который можно совершать много действий, являясь собственником квартиры или владельцем частного дома.

Не стоит забывать о совершенствовании и развитии цифрового пространства России. Постепенно возникает все больше возможностей применения портала «Госуслуги» и ЕСИА для получения государственных услуг, и информирование даже о незначительной и непопулярной на первый взгляд услуге, которую с недавних пор стало возможно получить через портал, является серьезным шагом к разрушению барьера между значимой информацией и гражданами.

ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг : Постановление Правительства РФ от 25 янв. 2013 г. № 33 // Гарант : система. – URL: <http://ivo.garant.ru/#/document/70306198/paragraph/4343:0> (дата обращения: 14.03.2024).

2. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : Постановление Правительства РФ от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Гарант : система. – URL: <https://base.garant.ru/12177515/?ysclid=lnicsrlsf9680830499> (дата обращения: 14.03.2024).

3. О размещении физическими лицами своих биометрических персональных данных в единой биометрической системе с использованием мобильного приложения единой биометрической системы (вместе с «Правилами размещения физическими лицами своих биометрических персональных данных в единой биометрической системе с использованием мобильного приложения единой биометрической системы», «Правилами размещения физическими лицами своих биометрических персональных данных в региональном сегменте единой биометрической системы с использованием регионального мобильного приложения единой биометрической системы») : Постановление Правительства РФ от 15 июня 2022 г. № 1066 // Гарант : система. – URL: <http://ivo.garant.ru/#/document/404846041/paragraph/31/doclist/1683/showentri es/0/highlight/> (дата обращения: 14.03.2024).

4. О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций) : Постановление Правительства РФ от 24 октября 2011 г. № 861 // Гарант : система. – URL: <https://ivo.garant.ru/#/document/12191208/paragraph/719/doclist/7189/1/0/0:2> (дата обращения: 14.03.2024).

5. Регламент информационного взаимодействия участников с оператором ЕСИА и оператором эксплуатации инфраструктуры электронного правительства. Версия 2.42 (приложение 18 к протоколу заседания Подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 13.05.2016 г. № 168пр) // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации: сайт. – URL: <https://digital.gov.ru/ru/documents/4244> (дата обращения: 14.03.2024).

6. Методические рекомендации по использованию Единой системы идентификации и аутентификации // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации : офиц. сайт. – URL: digital.gov.ru (дата обращения: 14.03.2024).

7. Помощь : раздел // Госуслуги : справочно-информационный интернет-портал. – URL: <https://www.gosuslugi.ru/help>

Инструктивные материалы

О СЕРВИСАХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Электронное издание

Составители: Р. О. Каргин, С. Н. Ушакова

Редактор А. Ю. Данилова

Компьютерная верстка И. В. Лисина

Ответственные за выпуск: Л. А. Сулейманова, С. Ф. Шелеметьева

Иркутская областная государственная
универсальная научная библиотека
им. И. И. Молчанова-Сибирского
664033, Иркутск, ул. Лермонтова, 253
Тел./факс (395-2) 48-66-80
E-mail: library@irklib.ru
<http://www.irklib.ru>

Объем данных 1,42 МБ
Подписано к использованию 04.09.2024 г.