**ЗАКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО ЛАБОРАТОРИЯ  
НОВЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ «ЛАНИТ»**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **УТВЕРЖДАЮ** |
|  | Генеральный директор  ЗАО «ЛАНИТ» |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/И.Г. Дуброво/  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 г. |

Обучающие материалы для пользователей Реестра

**ПЛАН ОБУЧЕНИЯ (ЛЕКЦИЙ)**

Тема: «Развитие и методическое сопровождение федерального реестра государственных и муниципальных услуг и методическая поддержка типового решения региональных реестров и порталов государственных и муниципальных услуг»

Государственный контракт № ГК-81-ЛА/Д01 от «17» июля 2013 г.

**Москва 2013**

# Введение

Ротация кадров в ФОИВ, а также обновление функционала Системы приводят к тому, что знания по работе с Системой утрачиваются или становятся неактуальными.

С другой стороны, ежегодно осуществляется развитие Реестра (добавление новых функций, упорядочивание функций, реализованных ранее), в том числе на основании опыта использования Реестра сотрудниками ФОИВ, органов государственных внебюджетных фондов, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления органами государственной власти.

В рамках работ 2012 года был значительно переработан пользовательский интерфейс Системы.

В рамках оказания услуг, предусмотренных настоящими требованиями, запланировано существенное изменение методологии ведения Реестра, обусловленное, с одной стороны, реализацией возможности обратной связи с ЕПГУ, а с другой - функционалом ведения и согласования административных регламентов в Реестре.

С целью оптимизации процесса внесения необходимых сведений в Реестр и типовые реестры государственных и муниципальных услуг, а также повышения качества размещаемой информации Исполнителем должно быть проведено обучение представителей ФОИВ и ОИВ субъектов РФ.

В рамках проведения обучения были разработаны следующие программы:

* Программа обучения представителей ФОИВ в части использования Реестра;
* Программа обучения представителей РОИВ в части использования Реестра.

# Программы проведения обучения

## Программа обучения представителей ФОИВ в части использования Реестра

Таблица 1 – Программа курса пользователя ФОИВ Реестра государственных услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Название темы** | **Краткое содержание** | **Продолжи- тельность обучения (мин.)** |
| **Теоретическая часть курса** | | | |
| 1 | Введение. Основные различия версий реестра государственных услуг (толстый и тонкий клиенты) | Программа курса включает в себя:   * Внешний вид основного окна реестра * Внешний вид карточки услуги * Внешний вид карточки органа власти * Внешний вид процедуры * Внешний вид карточки НПА * Внешний вид карточки рабочего документа | 20 |
| 2 | Тема 1. Основные приемы работы с Реестром | * Запуск реестра * Простой вход в систему и по сертификату * Общий вид приложения * Панели управления и действий * Структура каталога государственных услуг * Группировка и сортировка списков ГУ, ГФ, ОГВ, Сообщений от ЕПГУ на закладке «Мои задачи» * Группировка и сортировка списка * Перечень государственных органов * Перечень НПА * Перечень рабочих документов * Поиск на примере госуслуги | 30 |
| 3 | Тема 2. Ввод информации об органах государственной власти, органах местного самоуправления, предоставляющих услугу | * Органы власти – иерархическое и табличное представление * Создание нового государственного органа * Заполнение общих сведений * Вышестоящий орган в структуре власти * Добавление офиса. Указание территорий * Услуги, предоставляемые органом власти и офисами * Платежные реквизиты органа власти и офисами * Контактная информация * Сохранение информации. Изменение статуса. | 30 |
| 4 | Тема 3. Ввод основной информации  о государственной услуге | * Создание новой услуги * Закладка «Основные сведения». * Закладка «Сведения о консультировании» * Закладка «Досудебное обжалование» * Закладка «Участники и межведомственность» * Закладка «НПА». Поля. Варианты заполнения * Закладка «Рабочие документы». Поля. Варианты описания * Закладка «Критерии принятия решений». * Закладка «Административные процедуры». Сведения об административной процедуре. * Закладка «Административные процедуры». Критерии принятия решения для административной процедуры * Закладка «Административные процедуры». Административные действия * Закладка «Формы контроля». Поля * Закладка «Требования к местам предоставления» * Сохранение услуги. Изменение статуса * Просмотр истории согласования | 40 |
| 5 | Тема 4. Работа с процедурами | * Выделение процедур взаимодействия с заявителями и целей обращения * Модель предоставления услуги * Закладка «Процедуры взаимодействия с заявителем» * Вкладка «Общие сведения». * Вкладка «Основания для отказа/приостановления» * Вкладка «НПА» * Вкладка «Административные процедуры» * Вкладка «Формы взаимодействия» * Вкладка «Цели обращения» * Вкладка «Цели обращения». Общие сведения * Вкладка «Цели обращения». Пошаговые инструкции * Вкладка «Цели обращения». Категории получателей * Вкладка «Цели обращения». Жизненные ситуации * Вкладка «Цели обращения». Оплата * Вкладка «Цели обращения». Входящие документы * Вкладка «Цели обращения». Сценарий завершения * Вкладка «Цели обращения». Исходящие документы * Вкладка «Цели обращения». Юридически значимые действия | 50 |
| 6 | Тема 5. Ведение и согласование административных регламентов | * Создание нового административного регламента * Закладка "Основные сведения" * Закладка "Общие положения" * Закладка "Стандарт предоставления услуги" * Закладка "Административные процедуры" * Закладка "Порядок и формы контроля" * Закладка "Досудебный порядок обжалования" * Закладка "Перечень документов" * Режим одновременного просомтра АР и услуги (функции) * Жизненный цикл административного регламента * Возможности Оператора АР, координатора АР, Эксперта АР, Регистратора АР | 30 |
| 7 | Тема 6. Особенности ввода информации о государственной функции | * Закладка «Основные сведения» * Закладка «Сведения о консультировании» | 10 |
| 8 | Тема 7. Особенности формирования сведений об услуге (функции) в соответствии с Постановлением Правительства № 861 | * Реестр государственных услуг * Закладка «Основные сведения» * Закладка «Сведения о консультировании» * Закладка «НПА» * Закладка «Рабочие документы» * Закладка «Досудебное обжалование» * Закладка «Участники и межведомственность» * Закладка «Административные процедуры» * Закладка «Требования к местам предоставления» * Закладка «Процедуры». Вкладка «Общие сведения» * Закладка «Процедуры». Вкладка «Основания для отказа/приостановления» * Закладка «Процедуры». Исходящие документы * Закладка «Процедуры». Вкладка «Формы взаимодействия» * Закладка «Рабочие документы» * Закладка «Процедуры». Вкладка «Оплата» * Вкладка «Цели». Общие сведения * Вкладка «Цели». Категории получателей * Вкладка «Цели». Категории проверяемых лиц * Вкладка «Цели». Оплата * Вкладка «Цели». Входящие документы | 20 |
| 9 | Тема 8. Модель жизненного цикла | * Общее описание * Жизненный цикл нового объекта * Жизненный цикл опубликованного объекта * Возможности оператора * Возможности редактора * Возможности публикатора * Возможности эксперта и администратора | 20 |
| 10 | Тема 9. Обратная связь с ЕПГУ | * Закладка «Сообщения от ЕПГУ» * Закладка «Сообщения от ЕПГУ» Поля * Закладка «Сообщения от ЕПГУ». Фиксация результата обработки сообщения. Поля | 15 |
| **Практическая часть курса** | | | |
| 1 | Тема 1. Основные приемы работы с Реестром | | 30 |
| 2 | Тема 2. Ввод информации об органах государственной власти, органах местного самоуправления, предоставляющих услугу | | 30 |
| 3 | Тема 3. Ввод основной информации  о государственной услуге | | 40 |
| 4 | Тема 4. Работа с процедурами | | 40 |
| 5 | Тема 5. Ведение и согласование административных регламентов | | 20 |
| 6 | Тема 6. Особенности ввода информации о государственной функции | | 10 |
| 7 | Тема 7. Особенности формирования сведений об услуге (функции) в соответствии с Постановлением Правительства № 861 | | 20 |
| 8 | Тема 8. Модель жизненного цикла | | 30 |
| 9 | Тема 9. Обратная связь с ЕПГУ | | 10 |

## Программа обучения представителей РОИВ в части использования Реестра

Таблица 2 – Программа курса пользователя РОИВ Реестра государственных услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Название темы** | **Краткое содержание** | **Продолжи- тельность обучения (мин.)** |
| 1 | Введение. Основные различия версий реестра государственных услуг (толстый и тонкий клиенты) | Программа курса включает в себя:   * Внешний вид основного окна реестра * Внешний вид карточки услуги * Внешний вид карточки органа власти * Внешний вид процедуры * Внешний вид карточки НПА * Внешний вид карточки рабочего документа | 20 |
| 2 | Тема 1. Основные приемы работы с Реестром государственных и муниципальных услуг | * Запуск реестра * Простой вход в систему и по сертификату * Общий вид приложения * Панели управления и действий * Структура каталога государственных услуг * Группировка и сортировка списков ГУ, ГФ, ОГВ, Сообщений от ЕПГУ на закладке «Мои задачи» * Группировка и сортировка списка * Перечень государственных органов * Перечень НПА * Перечень рабочих документов * Поиск на примере госуслуги | 30 |
| 3 | Тема 2. Ввод информации об органах государственной власти, органах местного самоуправления, предоставляющих услугу | * Органы власти – иерархическое и табличное представление * Создание нового государственного органа * Заполнение общих сведений * Вышестоящий орган в структуре власти * Добавление офиса. Указание территорий * Услуги, предоставляемые органом власти и офисами * Платежные реквизиты органа власти и офисами * Контактная информация * Сохранение информации. Изменение статуса. | 30 |
| 4 | Тема 3. Ввод основной информации  о государственной (муниципальной) услуге | * Создание новой услуги * Закладка «Основные сведения». * Закладка «Сведения о консультировании» * Закладка «Досудебное обжалование» * Закладка «Участники и межведомственность» * Закладка «НПА». Поля. Варианты заполнения * Закладка «Рабочие документы». Поля. Варианты описания * Закладка «Критерии принятия решений». * Закладка «Административные процедуры». Сведения об административной процедуре. * Закладка «Административные процедуры». Критерии принятия решения для административной процедуры * Закладка «Административные процедуры». Административные действия * Закладка «Формы контроля». Поля * Закладка «Требования к местам предоставления» * Сохранение услуги. Изменение статуса * Просмотр истории согласования | 40 |
| 5 | Тема 4. Работа с процедурами | * Выделение процедур взаимодействия с заявителями и целей обращения * Модель предоставления услуги * Закладка «Процедуры взаимодействия с заявителем» * Вкладка «Общие сведения». * Вкладка «Основания для отказа/приостановления» * Вкладка «НПА» * Вкладка «Административные процедуры» * Вкладка «Формы взаимодействия» * Вкладка «Цели обращения» * Вкладка «Цели обращения». Общие сведения * Вкладка «Цели обращения». Пошаговые инструкции * Вкладка «Цели обращения». Категории получателей * Вкладка «Цели обращения». Жизненные ситуации * Вкладка «Цели обращения». Оплата * Вкладка «Цели обращения». Входящие документы * Вкладка «Цели обращения». Сценарий завершения * Вкладка «Цели обращения». Исходящие документы * Вкладка «Цели обращения». Юридически значимые действия | 50 |
| 6 | Тема 5. Ведение и согласование административных регламентов | * Создание нового административного регламента * Закладка "Основные сведения" * Закладка "Общие положения" * Закладка "Стандарт предоставления услуги" * Закладка "Административные процедуры" * Закладка "Порядок и формы контроля" * Закладка "Досудебный порядок обжалования" * Закладка "Перечень документов" * Режим одновременного просомтра АР и услуги (функции) * Жизненный цикл административного регламента * Возможности Оператора АР, координатора АР, Эксперта АР, Регистратора АР | 30 |
| 7 | Тема 6. Особенности ввода информации о государственной (муниципальной) функции | * Закладка «Основные сведения» * Закладка «Сведения о консультировании» | 10 |
| 8 | Тема 7. Особенности формирования сведений об услуге (функции) в соответствии с Постановлением Правительства № 861 | * Реестр государственных услуг * Закладка «Основные сведения» * Закладка «Сведения о консультировании» * Закладка «НПА» * Закладка «Рабочие документы» * Закладка «Досудебное обжалование» * Закладка «Участники и межведомственность» * Закладка «Административные процедуры» * Закладка «Требования к местам предоставления» * Закладка «Процедуры». Вкладка «Общие сведения» * Закладка «Процедуры». Вкладка «Основания для отказа/приостановления» * Закладка «Процедуры». Исходящие документы * Закладка «Процедуры». Вкладка «Формы взаимодействия» * Закладка «Рабочие документы» * Закладка «Процедуры». Вкладка «Оплата» * Вкладка «Цели». Общие сведения * Вкладка «Цели». Категории получателей * Вкладка «Цели». Категории проверяемых лиц * Вкладка «Цели». Оплата * Вкладка «Цели». Входящие документы | 20 |
| 9 | Тема 8. Модель жизненного цикла (включая размещение сведений в Реестре) | * Общее описание * Жизненный цикл нового объекта * Жизненный цикл опубликованного объекта * Возможности оператора * Возможности редактора * Возможности публикатора * Возможности эксперта и администратора | 20 |
| 10 | Тема 9. Обратная связь с ЕПГУ | * Закладка «Сообщения от ЕПГУ» * Закладка «Сообщения от ЕПГУ» Поля * Закладка «Сообщения от ЕПГУ». Фиксация результата обработки сообщения. Поля | 15 |