

УТВЕРЖДЕНЫ

приказом Министерства связи и
массовых коммуникаций
Российской Федерации
от _____ № _____

**Методические рекомендации по совершенствованию
пользовательских интерфейсов (в части навигации, поиска,
предоставления информации) федеральной государственной
информационной системы «Единый портал
государственных и муниципальных услуг (функций)» и
официальных сайтов федеральных органов исполнительной
власти и государственных внебюджетных фондов,
используемых при предоставлении государственных услуг в
электронном виде**

Оглавление

1.	<u>Назначение и рамки документа</u>	4
2.	<u>Нормативные документы</u>	4
3.	<u>Термины и определения</u>	5
4.	<u>Введение</u>	8
5.	<u>Принципы человеко-ориентированного проектирования</u>	10
6.	<u>Рекомендации по управлению проектом по созданию (доработке) Порталов услуг</u>	10
6.1.	<u>Общее управление проектом по созданию (доработке) Портала услуг</u>	10
6.2.	<u>Разработка дизайн-концепции</u>	11
6.3.	<u>Прототипирование пользовательских интерфейсов Порталов услуг</u>	12
6.4.	<u>Разработка и тестирование прототипа Портала услуг</u>	13
6.5.	<u>Разработка (доработка) Портала услуг</u>	
6.6.	<u>Контроль качества дизайна Портала услуг</u>	14
7.	<u>Рекомендации по реализации на Порталах услуг функций предоставления Услуг в электронной форме</u>	14
8.	<u>Рекомендации по реализации пользовательских интерфейсов и обеспечению удобства использования Порталов услуг</u>	15
8.1.	<u>Основные рекомендации к пользовательским интерфейсам</u>	15
8.2.	<u>Обеспечение программной независимости</u>	16
8.3.	<u>Обеспечение доступа к Порталам услуг с мобильных устройств</u>	17
8.4.	<u>Мультиязычность</u>	18
8.5.	<u>Обеспечение навигационной доступности</u>	19
8.6.	<u>Обеспечение поисковой доступности</u>	20
8.7.	<u>Обеспечение простоты и логичности при взаимодействии с пользовательским интерфейсом</u>	22
8.8.	<u>Обеспечение согласованности интерфейсов</u>	22
8.9.	<u>Обеспечение форматно-логического контроля и информирования пользователей об ошибках</u>	23
8.10.	<u>Рекомендации по стилистическому оформлению Порталов услуг</u>	25
8.11.	<u>Рекомендации по использованию Инфраструктуры</u>	25
9.	<u>Рекомендации по содержанию информации, представленной на Портале услуг</u>	26
9.1.	<u>Общие рекомендации</u>	26
9.2.	<u>Главная страница</u>	27
9.3.	<u>Личный кабинет Портала услуг</u>	27

<u>9.4</u>	<u>Каталог услуг</u>	27
<u>9.5</u>	<u>Страница ведомства, предоставляющего Услуги</u>	28
<u>9.6</u>	<u>Страница Услуги</u>	28
<u>9.7</u>	<u>Страница результата предоставления Услуги</u>	28
<u>9.8</u>	<u>Общие рекомендации по реализации интерактивных форм</u>	28
<u>9.9</u>	<u>Форма осуществления платежа</u>	30
<u>9.10</u>	<u>Форма досудебного (внесудебного) обжалования</u>	31
<u>9.11</u>	<u>Форма обратной связи</u>	31

1. Назначение документа

Настоящий документ содержит рекомендации к совершенствованию интерфейсов федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ), официальных сайтов федеральных органов исполнительной власти (далее – ФОИВ) и государственных внебюджетных фондов, используемых при предоставлении государственных услуг в электронном виде (далее – Порталы услуг). Применение настоящих рекомендаций обеспечивает повышение уровня удовлетворенности граждан и организаций результатами взаимодействия с органами государственной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами местного самоуправления и иными организациями при предоставлении ими государственных и муниципальных услуг.

При совершенствовании пользовательских интерфейсов сайтов любой направленности, в том числе сайтов органов государственной власти, также могут быть использованы методические рекомендации, содержащиеся в следующих разделах настоящего документа:

- рекомендации по управлению проектом по созданию (доработке) Порталов услуг;
- основные рекомендации к пользовательским интерфейсам;
- обеспечение программной независимости;
- обеспечение доступа к Порталам услуг с мобильных устройств;
- обеспечение навигационной доступности;
- обеспечение поисковой доступности;
- обеспечение простоты и логичности при взаимодействии с пользовательским интерфейсом;
- обеспечение согласованности интерфейсов.

2. Нормативные документы и стандарты

Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2009 г. № 953 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Правительства Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти»;

постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 583 «Об обеспечении доступа к общедоступной информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в форме открытых данных»;

постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;

постановление Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей»;

распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р «Об утверждении Концепции развития механизмов предоставления государственных и

муниципальных услуг в электронном виде» (далее – Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде);

распоряжение Правительства Российской Федерации от 9 июня 2014 г. № 991-р об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по реализации Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р;

приказ Минэкономразвития России от 16 ноября 2009 г. № 470 «О Требованиях к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти» (далее - приказ Минэкономразвития России № 470);

приказ Минкомсвязи России от 27 июня 2013 г. № 149 «Об утверждении Требований к технологическим, программным и лингвистическим средствам, необходимым для размещения информации государственными органами и органами местного самоуправления в сети «Интернет» в форме открытых данных, а также для обеспечения ее использования»;

приказ Минкомсвязи России от 11.01.2012 № 1 «Об утверждении Требований к техническому описанию интерактивных форм заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг, размещаемых в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и Порядка разработки и размещения интерактивных форм заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9241-210 - 2012 Эргономика взаимодействия человек-система. Часть 210. Человеко-ориентированное проектирование интерактивных систем;

ГОСТ 34.601-90 Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания;

ГОСТ 34.603-92 Информационная технология. Виды испытаний автоматизированных систем;

ГОСТ Р 54869 - 2011 «Национальный стандарт Российской Федерации. Проектный менеджмент. Требования к управлению проектом»;

ГОСТ Р ИСО 21500 – 2014 «Руководство по проектному менеджменту».

3. Термины и определения

Термин	Расшифровка термина
Пользовательский интерфейс	Представляет собой <i>совокупность средств и методов</i> , при помощи которых пользователь взаимодействует с интернет - сайтами
Браузер	Прикладное программное обеспечение для просмотра веб-страниц, содержания веб-документов, компьютерных файлов и их каталогов; управления веб-приложениями, а также для решения иных задач
Ведомство	Федеральный орган исполнительной власти, орган государственного внебюджетного фонда, исполнительный орган

Термин	Расшифровка термина
	государственной власти субъектов Российской Федерации, орган местного самоуправления и другие организации, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), предоставляющие государственные или муниципальные услуги
Гиперссылка (ссылка)	Активный элемент HTML-страницы, задаваемый специальным тегом. Выделенный фрагмент текста или изображения, позволяющий загрузить другую страницу или выполнить определенное действие
Инфраструктура	Инфраструктура, обеспечивающая информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, а также единых системных решений, облегчающих предоставление Услуг пользователям и обеспечивающим целостность и непротиворечивость запрашиваемой и предоставляемой гражданам информации.
ЕПГУ	Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (http://www.gosuslugi.ru/)
Функциональность ЕПГУ по отправке государственных электронных писем (или ГЭПС)	Функциональность ЕПГУ, позволяющая отправлять и получать электронные почтовые сообщения в защищенном контуре инфраструктуры электронного правительства
Дизайн Портала услуг	Оригинальное решение, являющееся результатом проектирования пользовательских интерфейсов Портала услуг, его структуры, навигации и функциональности, включающее цветовое решение, наборы шрифтов, графических и интерактивных элементов
Единый личный кабинет	Сервис ЕПГУ, обеспечивающий отображение текущего статуса предоставления услуг, сохранение истории обращений за получением услуг, включая хранение результатов таких обращений, документов в электронной форме, а также отображение информации о ходе рассмотрения жалоб, поданных на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении услуг, и решений по ним
ЕСИА	Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающая информационно - технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»
ИС ЕСНСИ	Федеральная государственная информационная система «Единая система справочников и классификаторов, используемых в государственных и муниципальных информационных системах»

Термин	Расшифровка термина
Заказчик	Федеральный орган исполнительной власти, орган государственного внебюджетного фонда, исполнительный орган государственной власти субъектов Российской Федерации, орган местного самоуправления, реализующий проект по совершенствованию пользовательских интерфейсов сайта.
ИАС МКГУ	Автоматизированная информационная система «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг»
Интерактивные компоненты	Внедренные в страницу объекты, предоставляющие пользователю возможность ввода данных или иного непосредственного взаимодействия с информацией (гиперссылки, вспомогательные вычислительные сервисы, сервисы получения онлайн-консультаций т.д.)
Информационная модель	Структурная схема всей информации, представленной на Портале услуг
ИС ГУЦ	Федеральная государственная информационная система «Информационная система головного удостоверяющего центра»
МФЦ	Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
Навигационная модель	Совокупность информации о связях между различными структурными элементами Портала услуг (страницами, экранами) и правилах перемещений между ними.
НПА	Нормативный правовой акт
Платежная функциональность ЕПГУ (или ИПШ)	Функциональность ЕПГУ по обеспечению возможности пользователям осуществлять платежи
Поисково – навигационная функциональность ЕПГУ (или ПНС Госбар)	Поисково-навигационная система Госбар – функциональность ЕПГУ в виде горизонтальной графической верхней панели с набором программных компонентов, реализующих унифицированный порядок навигации и поиска информации на ЕПГУ, региональных порталах услуг и официальных государственных сайтах
Портал услуг, Портал	Обладающая клиентским пользовательским интерфейсом информационная система, предоставляющая пользователям информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») доступ к своему содержанию и функциональности в виде упорядоченного набора взаимосвязанных HTML-страниц, посредством которой происходит предоставление государственных или муниципальных услуг в электронной форме
Проект	Проект создания или доработки Портала услуг в целях совершенствования пользовательских интерфейсов.
Проектирование взаимодействия	Описание сценариев поведения Портала услуг при взаимодействии с пользователем посредством пользовательских

Термин	Расшифровка термина
	интерфейсов
Прототип	Макет (черновая, пробная версия) Портала услуг, создаваемая с целью проверки пригодности предлагаемых для применения концепций, архитектурных и (или) технологических решений, а также для предоставления Заказчику на ранних стадиях процесса разработки
Рабочая документация	Комплект проектных документов на Портале услуг, разрабатываемый на стадии «Рабочая документация», содержащий взаимоувязанные решения по Порталу услуг в целом, его функциям, всем видам обеспечения, достаточные для разработки (доработки) Портала услуг, его функционирования, проверки и обеспечения работоспособности
Рекомендации	Методические рекомендации по совершенствованию интерфейсов (в части навигации, поиска, предоставления информации) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и официальных сайтов федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов, используемых при предоставлении государственных услуг в электронном виде
РСМЭВ	Информационная система субъекта Российской Федерации «Региональная система межведомственного электронного взаимодействия»
СМЭВ	Федеральная государственная информационная система «Единая система межведомственного электронного взаимодействия»
Содержание (наполнение)	Совокупность информационных материалов, размещенных на Портале услуг. Включает тексты, изображения, файлы и т.п.
Технический проект	Комплект проектных документов на Портал услуг, разрабатываемый на стадии «Технический проект», утвержденный в установленном порядке, содержащий основные проектные решения по Порталу услуг в целом, его функциям и всем видам обеспечения и достаточный для разработки рабочей документации на Портал услуг
Услуги	Государственные и муниципальные услуги
ФГИС ДО	Федеральная государственная информационная система, обеспечивающая процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг
«Юзабилити исследование»	Метод модерлируемого исследования качества и удобства Портала или его прототипа, заключающийся в самостоятельном решении представителями целевой аудитории пользовательских задач на Портале. Во время интервьюирования от аудитории исследователи получают объективные данные об успешности решения пользовательских задач, ошибках пользовательского интерфейса, а также субъективные мнения о дизайне Портала

Термин	Расшифровка термина
	услуг, его пользовательских интерфейсов и удобстве их использования. При отборе участников «Юзабилити исследования» рекомендуется формировать ее состав из незнакомых между собой
Форма	Визуально обособленная часть страницы, содержащая поля для ввода данных пользователем и иные элементы управления (кнопки очистки, отправки и пр.)
ФРГУ	Федеральная государственная информационная система «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»
Экспертная оценка	Форма исследования аспектов удобства, в которой эксперты оценивают каждый элемент интерфейса, опираясь на свой опыт и знания в области проектирования пользовательских интерфейсов. В качестве экспертов выступают специалисты в области взаимодействия человека и компьютера или специалисты по человеческому фактору.
Элементы управления	Гиперссылки, кнопки, выпадающие списки, чек-боксы и иные стандартные (предусмотренные в HTML) средства взаимодействия пользователя с гипертекстовой страницей
Юзабилити	Удобство использования, эргономика

4. Общие положения

Настоящие Рекомендации разработаны для обеспечения:

простоты и удобства использования Порталов услуг, а также официальных сайтов органов государственной власти (в применимой части) в целях повышения удовлетворенности граждан, использующих их при получении;

унификации подходов к предоставлению Услуг в электронной форме в целях упрощения их поиска и получения их результатов;

повышения доступности Услуг для граждан и организаций, упрощение процедур взаимодействия с ведомствами, предоставляющими Услуги.

Рекомендации состоят из четырех разделов:

Рекомендации по управлению проектом по созданию (доработке) Порталов услуг в составе следующих основных этапов:

общее управление проектом по созданию (доработке) Портала услуг;

разработка дизайн-концепции Портала услуг;

прототипирование пользовательских интерфейсов Портала услуг;

разработка и тестирование прототипа Портала услуг;

разработка (доработка) Портала услуг;

контроль качества дизайна Портала услуг.

Рекомендации по реализации на Порталах услуг функций предоставления Услуг в электронной форме;

Рекомендации по реализации пользовательских интерфейсов и обеспечению удобства использования Порталов услуг;

Рекомендации по содержанию информации, предоставляемой на Портале услуг.

В качестве дополнительных источников информации по тематике настоящих Рекомендаций могут быть использованы нижеприведенные интернет - ресурсы и литература:

- 1) Special Interest Group on Computer-Human Interaction (SIGCHI);
- 2) Российское отделение ACM SIGCHI;
- 3) The Usability Professionals' Association (UPA);
- 4) Сайт, сопровождающий книгу «Interaction Design: beyond human-computer interaction» (3rd edition);
- 5) Сайт организации IXDA профессиональных проектировщиков взаимодействия;
- 6) Влад В. Головач. Дизайн пользовательского интерфейса – 2009. – 94 с.;
- 7) Сергеев С. Ф. Инженерная психология и эргономика. – М.: НИИ школьных технологий, 2008. – С. 115-119. – 176 с. – (Учебное пособие). – ISBN 978-5-91447-010-1;
- 8) Речинский А. В., Сергеев С. Ф. Разработка пользовательских интерфейсов. Юзабилити-тестирование интерфейсов информационных систем. – СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2012. – 145 с. – (Учебное пособие). – ISBN 978-5-7422-3717-4;
- 9) Сергеев С. Ф. Юзабилити-тестирование интерфейсов информационных систем в гуманитарных науках и искусстве. – СПб.: С.-Петербург. ун-та, 2012. – 86 с. – (Учебное пособие). – ISBN 978-5-8465-1202-3;
- 10) Якоб Нильсен, Хоа Лоранжер. Web-дизайн: удобство использования Web-сайтов - Prioritizing Web Usability. – М.: «Вильямс», 2007. – 368 с. – ISBN 0-321-35031-6;
- 11) Стив Круг. Как сделать сайт удобным. Целесообразность по методу Стива Круга - Rocket Surgery Made Easy: The Do-It-Yourself Guide to Finding and Fixing Usability Problems. – СПб.: Питер, 2010. – С. 208. – ISBN 978-5-49807-515;
- 12) Джеф Раскин. Интерфейс: новые направления в проектировании компьютерных систем. – Символ-Плюс. – 2004. – ISBN 5-93286-030-8;
- 13) Магазанник В. Д., Львов В. М. Человеко-компьютерное взаимодействие: Учебное пособие для вузов. – Тверь: Триада, 2005. – С. 200. – ISBN 5-94789-119-0;
- 14) Гарретт Д. Веб-дизайн: книга Джесса Гарретта. Элементы опыта взаимодействия - The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web. – Символ-Плюс, 2008. – С. 192. – ISBN 5-93286-108-8.

5. Принципы человеко-ориентированного проектирования

Согласно национальному стандарту Российской Федерации «Эргономика взаимодействия человек-система. Часть 210. Человеко-ориентированное проектирование интерактивных систем ГОСТ Р ИСО 9241-210 –2012 проектирование интерактивных систем должно быть основано на точном определении предполагаемых пользователей, задач и среды. Пользователи должны быть вовлечены в проектирование, разработку и совершенствование проекта, выполняя его человеко-ориентированную оценку.

6. Рекомендации по организации процесса совершенствования пользовательских интерфейсов в рамках управления проектом по созданию (доработке) Порталов услуг

6.1 Общее управление проектом по созданию (доработке) Портала услуг

6.1.1. Управление проектом по созданию или доработке ранее разработанного Портала услуг осуществляется в соответствии с общепринятыми методиками и стандартами проектного управления:

ГОСТ Р 54869 – 2011 «Проектный менеджмент. Требования к управлению проектом»;

ГОСТ Р ИСО 21500 – 2014 «Руководство по проектному менеджменту»;

ANSI PMI PMBOK 5th Edition - A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK Guide);

ICB - IPMA Competence Baseline, Version 3.0;

ISO 10006:2003, Quality management systems – Guidelines for quality management in projects.

6.1.2. Перед началом проекта по созданию или доработке Портала услуг (далее – проект) формируется проектная группа, назначается руководитель проекта. Состав ролей и функциональные обязанности участников проектной группы определяются в соответствии с выбранным стандартом проектного управления (см. пункт 6.1.1).

6.1.3. Помимо ролей проектной группы, предусмотренных стандартами проектного управления (см. пункт 6.1.1), в состав проектной группы по разработке Портала услуг в обязательном порядке должны входить проектировщик пользовательских интерфейсов и дизайнер, отвечающие за функциональность Портала услуг, качество и удобство использования его пользовательских интерфейсов. Допустимо не включать в состав проектной группы дизайнера, если цели проекта ограничены доработкой пользовательских интерфейсов при сохранении оригинального дизайна Портала услуг. Также допустимо не включать в состав проектной группы проектировщика пользовательских интерфейсов, если проект по доработке ранее разработанного Портала услуг затрагивает его дизайн, но не предусматривает изменение его пользовательских интерфейсов.

6.1.4. Состав работ по созданию (доработке) Порталов услуг определен в ГОСТ 34.601-90 Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания.

6.1.5. На этапе разработки вариантов концепции происходит разработка, согласование и утверждение дизайн-концепции, содержащей критерии целевого уровня качества пользовательских интерфейсов Портала. В проектах по доработке Порталов услуг разработку дизайн-концепции следует проводить только в случае, если проектом предусмотрено создание нового дизайна Портала услуг, а также создание его новых пользовательских интерфейсов или изменение существующих.

6.1.6. Проектирование взаимодействия с пользователями Портала услуг происходит посредством описания типовых сценариев использования Портала услуг на этапе разработки дизайн-концепции.

6.1.7. Процесс прототипирования пользовательских интерфейсов Портала услуг, выполняемый на этапе разработки предварительных проектных решений, должен включать в себя этапы информационного, навигационного проектирования, проектирования визуального оформления, наполнения содержанием. Перечисленные этапы должны сопровождаться проведением экспертизы, направленной на обеспечение соответствия разрабатываемого продукта целевым требованиям. В проектах по доработке Порталов услуг, не

направленных на создание новых пользовательских интерфейсов или изменение существующих, допустимо не проводить прототипирование.

- 6.1.8. Кроме того, на этапе разработки предварительных проектных решений происходит разработка прототипа Портала услуг для проведения его экспертной оценки или пробного использования в целях последующего совершенствования Портала услуг. В проектах по доработке Порталов услуг разработку прототипа Портала следует проводить в случае, если проектом предусмотрено создание нового дизайна Портала услуг, а также создание его новых пользовательских интерфейсов или изменение существующих.
- 6.1.9. Для достижения удовлетворительного качества пользовательских интерфейсов рекомендуется включение в состав работ по реализации проекта проведение «Юзабилити исследований», проведение которых возможно как на специально разработанном прототипе, так и на реальном пользовательском интерфейсе Портала услуг.

6.2. Разработка дизайн-концепции в рамках совершенствования пользовательских интерфейсов

- 6.2.1. Дизайн-концепция Портала услуг содержит описание:

целей и задач Портала услуг;

целевой аудитории и ее пользовательских задач;

описания типовых сценариев использования Портала услуг;

информационной архитектуры Портала услуг;

навигационной модели Портала услуг;

модели визуального оформления Портала услуг;

критериев целевого уровня качества пользовательских интерфейсов Портала в виде измеримых параметров (метрик);

ключевых операционных систем, интернет-браузеров, ключевых экранных разрешений и устройств, для отображения на которых предназначен Портал услуг.

- 6.2.2. К типовым сценариям использования Портала услуг относятся:

получение информации о ведомстве, предоставляющем Услуги;

получение информации об Услуге;

подача заявления на предоставление Услуги и документов (сведений), необходимых для предоставления Услуги;

оплата государственной пошлины и иных платежей, необходимых для получения Услуги;

предварительная запись на прием;

получение заявителем информации о ходе выполнения запроса о предоставлении Услуги;

получение результата предоставления Услуги в электронной форме;

оценка качества предоставления Услуги;

досудебное (внесудебное) обжалование в процессе получения Услуг.

- 6.2.3. После разработки дизайн-концепции проводится ее представление руководителем проекта на утверждение Заказчику.

- 6.2.4. Утвержденная дизайн-концепция является основой для последующего детального проектирования и визуального оформления пользовательского интерфейса в рамках работ по его совершенствованию. Ее пересмотр после утверждения означает возврат к этапу разработки вариантов концепции и влечет соответствующие ресурсные и временные затраты.

6.3. Прототипирование пользовательских интерфейсов Порталов услуг

Прототипирование пользовательских интерфейсов является инструментом их совершенствования на начальных этапах проектов разработки или развития Порталов услуг. При прототипировании пользовательских интерфейсов Порталов услуг следует придерживаться следующих рекомендаций:

- 6.3.1. Функциональные требования к Порталу услуг должны детализироваться до уровня сценарного моделирования деятельности пользователей, включающей как выполняемые на Портале услуг действия, так и действия, совершаемые вне его в рамках административных процедур предоставления Услуг.
- 6.3.2. Сценарное моделирование должно включать в первую очередь сценарии неуспешных вариантов предоставления Услуг (например, некорректное заполнение заявления пользователем, отказ в предоставлении Услуги ведомством, ошибки при осуществлении оплаты или предварительной записи на прием др.) и во вторую очередь успешные (получение заявителем результата предоставления Услуги).
- 6.3.3. Структурная схема всей информации, представленной на Портале услуг (информационная модель Портала услуг), должна создаваться до начала работ по прототипированию пользовательских интерфейсов и содержать все структурные элементы Портала услуг с указанием принципов деления их на группы и классы, а также схему организации страниц Портала услуг до уровня его уникальных страниц.
- 6.3.4. Совокупность информации о связях между различными структурными элементами Портала услуг (страницами, экранами) и правилах перемещений между ними (навигационная модель) должна создаваться до начала работ по прототипированию пользовательских интерфейсов и содержать все навигационные инструменты Портала услуг.
- 6.3.5. Прототипирование пользовательских интерфейсов Портала услуг должно выполняться по двухэтапной схеме:
- технологическое прототипирование всех уникальных макетов страниц и используемых на них интерактивных элементов без использования визуально-графического содержания;
 - визуально-графическое оформление согласованных по итогам технологического прототипирования макетов страниц.
- 6.3.6. Результаты технологического и визуально-графического прототипирования должны быть представлены руководителем проекта на утверждение Заказчику.
- 6.3.7. Результатом данного этапа также должно являться руководство по дизайну Портала услуг, включающее описание всех используемых на Портале услуг типовых оформительских приемов, интерактивных элементов, их состояний, а также их визуальное исполнение.

6.4. Разработка и тестирование прототипа Портала услуг

- 6.4.1. Прототип является интерактивной моделью, визуализирующей дизайн-концепцию Портала услуг и реализующей набор сценариев его использования, определяемый проектной группой и согласуемый руководителем проекта с Заказчиком на каждой стадии прототипирования.

- 6.4.2. Использование прототипов является инструментом совершенствования пользовательских интерфейсов и условием обеспечения на ранних проектных этапах требований, изложенных в дизайн-концепции Портала услуг.
- 6.4.3. Прототип применяется для проведения экспертной оценки качества дизайн-концепции и (или) ее тестирования на ограниченной части целевой аудитории (в фокус-группах), либо с привлечением членов проектной группы, участвующей в создании Портала услуг.
- 6.4.4. Оценка удобства использования пользовательских интерфейсов (юзабилити-тестирование), выполняемая с целью определения степени соответствия прототипа критериям целевого уровня качества пользовательских интерфейсов Портала услуг, определенным в утвержденной дизайн-концепции.
- 6.4.5. Для оценки привлекательности визуального оформления Портала услуг также могут проводиться дополнительные исследования с помощью социологических опросов.
- 6.4.6. По результатам оценки осуществляется корректировка прототипа с целью учета выявленных замечаний и предложений по улучшению его качества.
- 6.4.7. Для сложных, содержащих множественные Услуги и сервисы Порталов услуг рекомендуется проводить не менее двух итераций совершенствования их навигационной, информационной, функциональной структуры и визуального оформления с использованием прототипов. Каждая итерация включает в себя работы по тестированию и корректировке прототипа.
- 6.4.8. В результате корректировки прототипа создается его новая версия, позволяющая протестировать взаимодействие с ней пользователей, включенных в состав фокус-групп.

6.5. Разработка (доработка) Портала услуг

- 6.5.1. На основании разработанных макетов пользовательских интерфейсов, интерактивных прототипов и по результатам их тестирования и/или экспертной оценки должны быть разработаны и представлены на утверждение Заказчику: техническое задание на разработку Портала услуг, технический проект, рабочая документация на Портал услуг или его части, а также программы и методики приемочных испытаний. В случае доработки Портала услуг, не затрагивающей его дизайн или пользовательские интерфейсы, разработку вышеперечисленных документов допустимо проводить без разработки макетов пользовательских интерфейсов и интерактивных прототипов.
- 6.5.2. На этапах прототипирования и наполнения страниц Портала услуг информационным содержимым обязательным является экспертное участие в работах проектировщика пользовательских интерфейсов и дизайнера для проведения надзора за соответствием разрабатываемого продукта требованиям дизайн-концепции. Данное требование не применимо в случае реализации проекта по доработке Портала услуг без разработки его дизайн-концепции.
- 6.5.3. Для выполнения приемки результатов разработки (доработки) Порталов услуг необходимо провести комплекс приемочных испытаний в соответствии с положениями ГОСТ 34.603-92.

6.6. Контроль качества дизайна Портала услуг

На этапе тестирования Портала услуг рекомендуется предусмотреть проведение следующих мероприятий в части обеспечения требований, изложенных в дизайн-концепции.

- 6.6.1. Контроль соответствия разработанного Портала требованиям утвержденной дизайн-концепции.
- 6.6.2. Контроль соответствия пользовательского интерфейса Портала услуг положениям Руководства по обеспечению доступности веб-контента (WCAG) 2.0 и тестирование с

привлечением пользователей с ограниченными возможностями: инвалидов по зрению, слуху, лиц с заболеваниями опорно-двигательной системы, а также лиц с нарушениями функций речи и с неврологическими нарушениями.

7. Рекомендации по реализации на Порталах услуг функций предоставления Услуг в электронной форме При реализации функций предоставления Услуг в электронной форме следует обеспечивать на Порталах услуг выполнение типовых административных процедур предоставления Услуг в электронной форме.

7.2. К типовым административным процедурам предоставления Услуг в электронной форме относятся:

предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах;

подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, и прием таких запроса и документов органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо подведомственной государственному органу или органу местного самоуправления организацией, участвующей в предоставлении государственной или муниципальной услуги, с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, в том числе единого портала государственных и муниципальных услуг, официальных сайтов ФОИВ и государственных внебюджетных фондов;

получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

взаимодействие органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

получение заявителем результата предоставления государственной или муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом;

иные действия, необходимые для предоставления государственной или муниципальной услуги, в т.ч.:

запись заявителя на прием в ведомство;

обеспечение ведомством возможности для заявителя оплатить государственную пошлину за предоставление Услуги, плату за предоставление Услуги;

обеспечение ведомством возможности для заявителя оценить качество предоставления Услуги;

обеспечение ведомством возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб в процессе получения Услуг.

7.3. Кроме того, при реализации функций предоставления Услуг в электронной форме следует руководствоваться положениями Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р.

7.4. Рекомендуется предоставить Заявителю возможность получить на Портале услуг в электронной форме с использованием установленных средств идентификации и аутентификации любые сведения о себе, о своих несовершеннолетних детях, о принадлежащем Заявителю имуществе, о начислениях и платежах Заявителя и т.п., включенные в государственные и муниципальные информационные ресурсы (содержащиеся в соответствующих информационных системах), если иной порядок получения указанных сведений не установлен федеральным законом. Рекомендуется предусмотреть сокращенный срок для предоставления такой информации в электронной форме (по сравнению со сроком в 30 дней, предусмотренным Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», который должен определяться техническими возможностями системы (незамедлительно, в течение часа и т. п.).

8. Рекомендации по реализации пользовательских интерфейсов и обеспечению удобства использования Порталов услуг

8.1. Основные рекомендации к пользовательским интерфейсам

Порталы услуг должны разрабатываться с учетом положений нормативных правовых документов, перечисленных в разделе 3 настоящих рекомендаций, а также с учетом положений следующих документов:

Национальный стандарт Российской Федерации «Эргономика взаимодействия человек-система. Часть 210. Человеко-ориентированное проектирование интерактивных систем. ГОСТ Р ИСО 9241-210-2012»;

Приказ Минэкономразвития России № 470 от 16.11.2009 г. "О Требованиях к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти";

Руководство по обеспечению доступности веб-контента (WCAG) 2.0;

Методические рекомендации по публикации открытых данных государственными органами и органами местного самоуправления и технические требования к публикации открытых данных (в актуальной редакции).

Для реализации единого уровня качества предоставления Услуг, единых принципов обеспечения навигационной и поисковой доступности, а также представления информации в пользовательских интерфейсах Порталов услуг, в целях достижения ключевых показателей Плана мероприятий по реализации Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, при проектировании и разработке Порталов услуг рекомендуется руководствоваться положениями Требований к техническому описанию интерактивных форм заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг, размещаемых на ЕПГУ, утвержденных приказом Минкомсвязи России от 11.01.2012 № 1.

8.2. Обеспечение программной независимости

8.2.1. Следует обеспечить одинаковое отображение Портала услуг без искажений в части отображения используемых форм, цветов, шрифтов и логики работы интерактивных элементов при использовании актуальных версий (на момент применения настоящих Рекомендаций) ключевых современных браузеров:

Internet Explorer;

Google Chrome;

Mozilla Firefox;

Safari;

Opera;

Мобильные версии указанных браузеров, не использующие технологии сжатия данных, искажающие верстку страниц.

Под искажениями понимаются любые отклонения, которые нарушают целостность страницы и затрудняют возможность просмотра ее содержания, вынуждая посетителя Портала использовать элементы управления. Например, расширение страницы приводит к необходимости горизонтальной прокрутки (кроме случаев, когда необходимость в этом обусловлена сущностью содержания (например, при отображении фотографий высокого разрешения), а также случаев, когда от пользователя требуется прокручивать внутренние элементы страницы.

- 8.2.2. Кроме того, следует обеспечить полноценное отображение страниц Портала услуг для различных платформ и разрешений экрана выше нижнего допустимого разрешения в 320x240 пикселей.
- 8.2.3. Сетка страниц Портала услуг должна адаптироваться при изменении разрешения экрана или размера окна браузера (адаптивная верстка), а элементы (в том числе мультимедийные) и информационные блоки должны по возможности иметь размеры в процентах, с фиксацией минимальных и максимальных значений ширины, в зависимости от изменений рабочей области браузера. В случае невозможности применения адаптивной вёрстки допустима разработка мобильной версии Портала услуг с автоматической переадресацией при просмотре Портала с мобильных устройств.
- 8.2.4. При верстке макетов целесообразно разработать отдельные наборы CSS-правил для основных диапазонов ширины рабочей области браузера.
- 8.2.5. В случае сужения рабочей области окна браузера до ширины экрана мобильного устройства допустимо перестроение блоков страницы с соблюдением их смысловой иерархии.
- 8.2.6. На Портале услуг должна быть реализована возможность автоматического определения корректной кодировки любым браузером. Корректным считается определение кодировки, если для работы с Порталом или его отдельными страницами не требуется отключать автоматическое распознавание или переключать автоматически установленную кодировку вручную.
- 8.2.7. При использовании основных современных браузеров, за исключением мобильных версий, использующих технологии сжатия данных, должна обеспечиваться корректность работы форм, элементов управления и интерактивных компонентов.
- 8.2.8. Примеры некорректной работы форм:
- выпадающие списки или пункты меню не отображаются в одном или нескольких из вышеперечисленных браузеров;
 - выпадающие пункты меню перекрывают друг друга, что затрудняет их прочтение;
 - выпадающее меню выходит за пределы экрана настолько, что нет возможности выбрать расположенный в самом низу пункт;
 - невозможно ввести данные в поле формы;
 - при вводе правильных данных форма сообщает об ошибке;
 - не отображается предусмотренное в форме поле (присутствует подпись к полю при отсутствии самого поля) и т.п.

8.3. Обеспечение доступа к Порталам услуг с мобильных устройств

Для обеспечения комфортного доступа к Порталам услуг с использованием мобильных устройств рекомендуется придерживаться нижеследующих принципов. Использование верстки страниц Портала услуг, адаптируемой для отображения на экранах мобильных устройств при использовании мобильных версий браузеров, перечисленных в пункте 8.2.1 (адаптивная верстка).

8.3.2. Для комфортного просмотра Порталов услуг на мобильных устройствах критическим требованием является быстрое действие портала при обращении к нему посредством низкоскоростного интернет - соединения (GPRS, EDGE). Обеспечения быстрого действия следует достигать за счет использования крупных блоков текста и списков, а также использования форматов изображений с высокой степенью сжатия.

8.3.3. Удобство доступа к Порталу услуг с использованием мобильных устройств рекомендуется повышать за счет:

- сокращения количества действий, которые нужно выполнить пользователю для достижения цели;

- использования коротких форм с минимальным количеством полей;

- использования списков и меню с прокруткой для упрощения ввода данных;

- реализации интерактивности отображаемых телефонных номеров (возможности совершения звонка по нажатию на отображаемый номер);

- использования минимального количества графических элементов.

8.3.4. Упрощение навигации на Портале услуг с использованием мобильных устройств достигается за счет:

- отказа от горизонтальной прокрутки;

- наличия четкой иерархии пунктов меню;

- отказа от всплывающих элементов над ссылками, кнопками и т. д.;

- использования кнопок перехода назад и на главную страницу для удобства перемещения по уровням иерархии;

- размещения не более семи навигационных ссылок на странице.

8.3.5. При разработке Портала услуг следует принимать во внимание наличие в современных мобильных устройствах широких возможностей для геолокации. Это преимущество может быть использовано, например, путем добавления на Портал карты и расчета подробного маршрута проезда с использованием встроенных навигационных сервисов устройства.

8.4. Мультиязычность

8.4.1. Портал услуг должен иметь русскоязычную версию на официальном языке субъекта Российской Федерации, англоязычную версию и при необходимости версии на официальных языках государств, сопредельных с субъектом Российской Федерации (иностранная версия).

8.4.2. По умолчанию должна открываться русскоязычная версия Портала услуг.

8.4.3. Допустима реализация автоматической переадресации пользователя на англоязычную версию Портала в случае отсутствия в заголовке запроса пользовательского браузера указателя на использование в операционной системе пользователя русского языка.

- 8.4.4. Материалы англоязычной версии должны быть доступны по тем же адресам, что и соответствующие им материалы в русскоязычной версии с добавлением в URL после адреса Портала «/eng/» или домена <eng> третьего уровня. Доступ к материалам на других иностранных языках и на языках субъектов Российской Федерации рекомендуется организовывать по аналогии.
- 8.4.5. Ссылка переключения на иноязычную версию и версию на официальном языке субъекта Российской Федерации должна быть размещена на каждой странице Портала услуг.
- 8.4.6. При переключении на любой странице Портала услуг на иноязычную версию или версию на официальном языке субъекта Российской Федерации:
- если страница имеет соответствующую версию, происходит перенаправление пользователя на нее;
 - если такой версии нет, то пользователю предоставляется уведомление об этом, после чего отображается диалог выбора пользователем доступных опций: возврата на предыдущую страницу либо перенаправления на главную страницу Портала услуг с учетом выбранного языка.
- 8.4.7. При реализации иноязычных версий Портала услуг допускается сокращение на них содержательной информации в пользу сохранения только наиболее существенной для категорий граждан, не владеющих русским языком.
- 8.4.8. Состав информации, размещаемой в иноязычной версии Портала и в версии на официальном языке субъекта Российской Федерации, определяется на уровне субъекта Российской Федерации или федерального органа исполнительной власти (государственного внебюджетного фонда), исходя из требований и интересов граждан.

8.5. Обеспечение навигационной доступности

В целях обеспечения навигационной доступности информации на Порталах услуг при проектировании их пользовательских интерфейсов рекомендуется придерживаться требований к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти, утвержденных приказом Минэкономразвития России № 470 от 16.11.2009 г. «О Требованиях к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти», а также нижеследующих принципов.

- 8.5.1 Навигационная модель Портала услуг должна учитывать, помимо основного набора правил перемещений между различными структурными элементами Портала услуг (страницами, экранами), правила альтернативной навигации, предусмотренные для опытных пользователей или нишевых групп целевой аудитории, например, навигация по типам Услуг, по ведомствам и по жизненным ситуациям.
- 8.5.2 Элементы каждого уровня навигационной структуры должны быть отсортированы, начиная от самых важных и востребованных пунктов. Важность пунктов определяется исходя из задач пользователей и определяется по результатам исследований, проводимых в фокус-группах.
- 8.5.3 Элементы каждого уровня навигационной структуры должны быть четко дифференцированы как по наименованиям, так и по содержанию во избежание одинаковых или похожих разделов.
- 8.5.4 Иерархия подразделов, при их наличии, должна быть определена способом, исключающим неоднозначное толкование того, к какому разделу относится каждый подраздел.
- 8.5.5 Ключевые навигационные элементы, такие как главное меню, переход на главную страницу, заголовок страницы, навигационная цепочка должны быть расположены в

верхней части страницы и целиком видны без пролистывания страницы в браузере сразу после перехода на страницу (за исключением случаев, когда ссылка ведет на фрагмент текста в середине страницы).

- 8.5.6 Главное меню Портала услуг должно быть четко выделено и целиком доступно на всех его страницах. Если у главного меню есть выпадающие списки, их размеры не должны превышать размеры экрана по вертикали или по горизонтали (без возможности прокрутки – для мобильных устройств).
- 8.5.7 На всех страницах должен быть размещен явно обозначенный переход на главную страницу (например, переход по ссылке с заголовка/логотипа).
- 8.5.8 Все страницы Портала услуг должны содержать его наименование, а также навигационное меню, предназначенное для навигации как по самому Порталу услуг, так и по смежным государственным сервисам.
- 8.5.9 В заголовке окна браузера должно отображаться дескриптивное наименование текущей страницы. Дескриптивным считается заголовок, который содержит понятное для рядового пользователя текстовое описание, относящееся к содержанию, а не к форме описываемого объекта. Например, «Портал государственных услуг Тульской области» является дескриптивным заголовком браузера для главной страницы соответствующего портала, а «<http://www.gosuslugi71.ru>» – нет. На внутренних страницах портала в заголовке должно детализироваться назначение страницы (например, «Портал государственных услуг Тульской области: каталог услуг»).
- 8.5.10 Навигация по Порталу услуг должна корректно обрабатываться средствами браузера (кнопками «назад», «вперед»). Пользователь должен иметь возможность вызвать снова только что закрытый объект, нажимая на кнопку «назад» в браузере.
- 8.5.11 Все страницы Портала услуг должны быть доступны путем последовательного перехода по ссылкам с главной страницы.

8.6. Обеспечение поисковой доступности

В целях обеспечения поисковой доступности информации на Порталах услуг при проектировании их пользовательских интерфейсов следует придерживаться требований к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти, утвержденных приказом Минэкономразвития России № 470 от 16.11.2009 г. «О Требованиях к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти», а также нижеследующих принципов.

- 8.6.1. Следует использовать на Портале услуг развитые инструменты семантического поиска. Данные инструменты должны предоставить пользователю возможность находить необходимую информацию или Услугу с использованием различных поисковых полей или их сочетаний, в том числе позволять пользователю находить Услугу по отдельному слову или словосочетанию, встречающемуся в наименовании Услуги, наименованию ведомства, предоставляющего Услугу, либо в наименовании НПА, в том числе в административном регламенте предоставления Услуги, в иных реквизитах Услуги. Необходимо, чтобы набор полей строился с учетом результатов регулярных опросов пользователей Портала услуг.
- 8.6.2. Следует дополнить инструменты поиска на Портале услуг фильтрами, позволяющими пользователю исключить из результатов поиска Услуги, документы и ведомства, не относящиеся к региону его проживания, а также иные услуги, документы и ведомства с указанными пользователем реквизитами.
- 8.6.3. Следует дополнить инструменты поиска на Портале услуг функцией сохранения постоянных значений поисковых полей и фильтров (например, регион проживания и др.).

Таким образом, пользователь будет избавлен от необходимости повторно вводить соответствующие значения при новом поиске.

- 8.6.4. Следует дополнить инструменты поиска на Портале услуг словарем синонимов, в котором будет установлена взаимосвязь между аналогичными терминами, а также правильное наименование Услуги или ведомства, формулировка юридического понятия и т.п., на основании упрощенных и общераспространенных слов и выражений. Например, данный словарь должен устанавливать связь между запросом «получение биометрического загранпаспорта» и Услугой «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронные носители информации и их учет». Словарь синонимов должен обладать полнотой состава синонимов и точностью наименований. Пользователю следует предоставить возможность активизировать или отключить словарь синонимов при поиске.
- 8.6.5. На Порталах услуг следует реализовать доступное на всех страницах поле быстрого контекстного поиска. Под быстрым поиском подразумевается поиск, который можно осуществить по всему содержимому портала путем ввода искомого фрагмента в одно поле без дополнительных настроек, перехода на отдельные страницы, использования сложных форм и т.д. Форма и результаты быстрого поиска не накладывают явных ограничений на область поиска.
- 8.6.6. При разработке и оформлении формы поиска на Портале услуг следует придерживаться нижеприведенных рекомендаций:

форма поиска должна быть на каждой странице портала, при этом следует избегать слишком близкого ее размещения к другим формам. Форма поиска должна однозначно идентифицироваться пользователем (использование слова «поиск» перед строкой ввода, изображения лупы и т. д.). Слово «поиск» или другой текст, установленный в поле «по умолчанию», должен убираться, как только пользователь активирует форму. Рядом с формой поиска могут размещаться подсказки и список наиболее популярных запросов;

нажатие на клавишу «Ввод» (Enter, Return) или на кнопку, размещенную справа от поля поиска, должно запускать процесс поиска;

в поле ввода должно быть разрешено использование привычных слов и символов-операторов (и/или/+/-) для поискового запроса;

пользователю должно быть показано общее количество страниц с результатами. В форме просмотра результатов поиска должны быть доступны фильтры;

оператору Портала услуг рекомендуется отслеживать с помощью сервисов, предназначенных для оценки посещаемости и анализа поведения пользователей все запросы, по которым пользователи не смогли ничего найти для анализа причин неудачи;

страница «Результаты не найдены» должна быть полезной (здесь могут быть предложения по уточнению поискового запроса, похожие запросы, справочная информация);

пользователь должен иметь возможность сохранять результаты поиска на Портале в разделе «Избранное» личного кабинета Портала услуг;

поиск должен быть работоспособным. Необходимо, чтобы все слова из поискового запроса присутствовали на странице (необязательно в виде заданного для поиска словосочетания). Слова из поискового запроса должны находиться в теле документа, а не в служебной части страницы (меню, колонтитулах, лентах новостей и т.п.);

в списке результатов поиска должны отображаться дескриптивные заголовки. Под «дескриптивными» здесь так же, как и ранее, подразумеваются заголовки, содержащие понятное для рядового пользователя описание, относящееся к содержанию, а не к форме описываемого объекта. В списке результатов поиска должны отображаться фрагменты найденных объектов, содержащие ключевые слова, с подсветкой ключевых слов. Подсветка может быть выполнена любым понятным способом: контрастным цветом, отличным от цвета фона, шрифта и т.п.

количество строк в списке результатов поиска на Портале услуг должно быть не меньше количества строк, найденных с помощью поисковых сервисов «Яндекс» и «Спутник» по аналогичному поисковому запросу при ограничении области поиска доменом Портала;

должен быть обеспечен полнотекстовый поиск с учетом морфологии русского языка. Под поиском с учетом морфологии подразумевается возможность нахождения документов, содержащих различные словоформы заданного пользователем слова. Например, при задании поискового запроса на основе слов «правительство», «состоялся», «утвержденная» в результатах поиска должны быть представлены не только документы, которые содержат именно эти слова, но и документы с их различными словоформами (например, «правительства», «правительством», «состоялось», «состоится», «утвержденный» или другие);

должна быть реализована возможность поиска по отдельным реквизитам документа (наименование, номер, дата принятия, принявшее ведомство и т.д.). Реквизиты найденных документов должны соответствовать поисковому запросу;

должен быть реализован поиск по фрагменту гипертекстовых документов. В поисковой выдаче должна присутствовать ссылка на соответствующий документ;

должен быть доступен поиск по фрагменту электронных документов. В поисковой выдаче должна присутствовать прямая ссылка на электронный документ, то есть ссылка, по которой он открывается либо загружается на компьютер пользователя непосредственно со страницы результатов поиска;

рекомендуется реализовать на Портале услуг удобный и быстрый поиск контактных данных службы поддержки Портала, контактных лиц ведомств, а также обеспечить актуальность этих контактных данных.

8.7. Обеспечение простоты и логичности при взаимодействии с пользовательским интерфейсом

Для обеспечения простоты и логичности взаимодействия пользователей с Порталами услуг рекомендуется придерживаться нижеследующих принципов при проектировании пользовательских интерфейсов. Реализованная на Портале услуг последовательность операций в рамках предоставления Услуг должна исключать непонятное или неестественное для пользователя взаимодействие (выполнение данного критерия определяется по результатам исследований). Кроме того, на любом этапе получения Услуги пользователь должен понимать, какие этапы им уже пройдены для достижения желаемого результата и какие действия необходимо выполнить дальше. В ходе выполнения пользователем операций в рамках предоставления Услуги должно выдаваться автоматическое подтверждение успешности или не успешности обработки действий пользователя Порталом.

8.7.2. Наименования элементов управления пользовательскими интерфейсами должны соответствовать содержанию операций, выполняемых в случае их активации. Например, если при нажатии кнопки на компьютер пользователя загружается документ, а не происходит его открытие, название кнопки должно быть «Загрузить» или «Сохранить», а название «Открыть» недопустимо.

8.7.3. При отсутствии сведений внутри полей информационных блоков следует скрывать пустые элементы, так как просмотр блоков и вкладок, не заполненных информацией, приводит к неоправданной потере времени пользователя при взаимодействии с Порталом услуг.

8.8. Обеспечение согласованности пользовательских интерфейсов

8.8.1. Для обеспечения согласованности интерфейсов необходимо устранить расхождения между аналогичными элементами интерфейса, которые могут стать причиной затруднений при работе с Порталом услуг. Например, типовые интерфейсы для указания паспортных данных, адресов, даты и времени должны иметь одинаковое визуальное представление и содержать одинаковую последовательность шагов для всех Услуг, предоставляемых посредством Портала.

8.8.2. Для полей форм, подразумевающих обязательное заполнение, должно быть предусмотрено наличие выделительного элемента (например, «звездочка»). Рекомендуется добавить информацию, поясняющую пользователю, к каким результатам может привести заполнение и отсутствие заполнения необязательных полей. Следует сокращать время заполнения форм за счет устранения из них полей, необязательных для заполнения.

8.8.3. При наведении курсора на элементы интерфейса, готовые к активации, они должны изменять свой внешний вид так же, как происходит изменение отображения активной гиперссылки при наведении на нее курсора. При нахождении курсора над неактивным элементом интерфейса не должно происходить изменения его внешнего вида.

8.8.4. Инструменты и способы навигации, расположения названий разделов, расположение ссылки для возврата на стартовый экран (главную страницу) должны быть единообразными для каждой страницы Портала услуг.

8.8.5. Одинаковые задачи с использованием одного типа устройств должны решаться одинаковыми способами (использовать одинаковые способы взаимодействия, элементы управления и т.д.).

8.8.6. Одинаковые элементы интерфейса, вне зависимости от места и контекста упоминания, должны именоваться одинаково и при возможности иметь русскоязычные названия. Следует избегать терминов и формулировок, заимствованных из английского и других языков (к примеру, вместо «логин» следует использовать термин «имя пользователя» или «учетная запись пользователя»).

8.8.7. Разные элементы интерфейса не должны называться одинаково или похоже, не должны быть похожи по смыслу и, желательно, по звучанию). Например, «шаблоны платежей» и «постоянные платежи» плохо различимы – следует объединять их в один элемент интерфейса или увеличить смысловую разницу между ними, отразив ее в названии.

8.9. Обеспечение форматно-логического контроля и информирования пользователей об ошибках

8.9.1. В целях упрощения процедуры предоставления заявителями сведений, необходимых для получения Услуг, рекомендуется обеспечить в пользовательских интерфейсах форм, заполняемых пользователями, инструменты форматно-логического контроля и подробное описание порядка их заполнения (раздела помощи).

8.9.2. Рекомендации по реализации форматно-логического контроля:

следует реализовать на портале возможность выбора значений из контролируемых списков на основе сведений, например, содержащихся в ИС ЕСНСИ (невозможность ввести заведомо ошибочное значение), и (или) описание формата ввода данных (для таких данных как СНИЛС, ИНН и т.п.) с обязательным сервисом автоматического разъяснения формата ввода путем демонстрации образца, шаблона заполнения;

недопустимо предоставлять возможность выбора заведомо некорректных значений, например, даты рождения, относящейся к будущему времени, времени приема в ведомство, не совпадающего с часами его работы, и т.д.;

следует обеспечить пользователю понимание статуса заполнения (подачи) заявления, в том числе доли заполненных полей формы, факт успешной отправки формы (или ее части), факт успешного сохранения формы (или ее части) и др.

8.9.3. Рекомендации по реализации инструментов проверки и коррекции загружаемых заявителем фотографий и изображений:

рекомендуется обеспечить автоматическое приведение параметров загруженных пользователем фотографий к требуемым, в том числе автоматическую обрезку изображений в соответствии с требованиями Портала, поворот изображения, настройку цветопередачи, настройку требуемого уровня яркости и контрастности;

если реализация вышеуказанного механизма невозможна, следует поместить в непосредственной близости от перечня требований к фотографиям (изображениям) примеры, которые содержат образцы фотографий (изображений) и соответствуют требуемым параметрам;

следует точно информировать пользователя о параметрах фотографий (изображений), которые не соответствуют требованиям к порядку предоставления Услуг. В сообщении необходимо использовать конкретные, в том числе численные, формулировки (например, вместо «фотография слишком маленькая» указывать «Вы загрузили фотографию размером 200×300 пикселей, минимально необходимый размер — 350×450 пикселей»);

необходимо не допускать возможность кадрирования пользователем фотографии до размера, меньше минимально допустимого. При попытке осуществления такой операции Портал Услуг должен уведомлять пользователя о невозможности операции. Это можно реализовать посредством смены цвета рамки на более контрастный и вывода сообщения с пояснительной информацией.

8.9.4. Сообщения системы об ошибках пользователя должны быть информативны, то есть должны содержать понятное для пользователя описание ошибки и однозначное описание способов ее исправления. Если описание исправления ошибки слишком объемное, то в сообщении допустимо указывать ссылки на нужный раздел помощи.

8.9.5. В случае некорректного заполнения поля, находящегося в части формы ввода, не отображенной на экране, при попытке отправки формы должен происходить автоматический переход к данному полю.

8.9.6. Рекомендуется информировать пользователя об ошибочном вводе данных непосредственно после их ввода. Информирование должно происходить в видимой части экрана с подсветкой ошибочно заполненных полей.

8.9.7. Если факт ошибочного ввода данных невозможно установить до отправки пользователем формы либо до перехода к следующему шагу формы, то уведомление об ошибке нужно показать пользователю в самом начале следующего шага формы или ее страницы, а также возле каждого поля с ошибкой. Внешний вид (цветовая гамма) сообщения должен визуальным образом выделяться по отношению к внешнему виду формы, чтобы сообщение было заметно.

8.9.8. Информирование об ошибке должно содержать пояснение ее сути. Недопустимо указание системных кодов ошибок.

8.9.9. В случае если ошибка относится к сложному шагу сценария предоставления Услуги, необходимо предусмотреть дополнительные визуальные и информационные средства,

способствующие ее устранению, например, отображение примеров корректного заполнения форм, расширенные подсказки и пр.

8.10. Рекомендации по стилистическому оформлению Порталов услуг

8.10.1. При реализации Порталов услуг рекомендуется использование единообразной символики, стилей оформления, цветовых схем и изображений (гербы, логотипы) в соответствии со стандартами, принятыми для использования на ЕПГУ.

8.10.2. При проектировании Порталов услуг отдельных ведомств, предоставляющих Услуги, допускается использование индивидуальной визуальной стилистики, принятой в указанных ведомствах.

8.11. Рекомендации по использованию Инфраструктуры

В соответствии с положениями Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р, на Портале услуг необходимо предусмотреть максимально полное использование сервисов Инфраструктуры. Примеры рекомендаций по использованию сервисов Инфраструктуры.

Компоненты Инфраструктуры	Рекомендуемый способ использования сервисов Инфраструктуры	Соответствующие пункты настоящих Рекомендаций
ЕСИА	Идентификация и аутентификация на Портале услуг посредством ЕСИА	7.4, 9.1.1
	Получение ведомствами персональных данных пользователя при предоставлении Услуги или в процессе досудебного (внесудебного) обжалования, в рамках обеспечения санкционированного доступа участников информационного взаимодействия в единой системе идентификации и аутентификации к информации, содержащейся в государственных информационных системах, муниципальных информационных системах и иных информационных системах.	9.10.2, 9.11.2
ЕПГУ	Получение ведомствами, предоставляющими Услуги данных о предоставлении услуг из Единого личного кабинета в рамках предоставления Услуги или в процессе досудебного (внесудебного) обжалования. Функциональность ЕПГУ по обеспечению возможности пользователям осуществлять платежи	9.10.2, 9.11.2
СМЭВ/РСМЭВ	Организация защищенного информационного обмена сведениями в рамках предоставления Услуги через СМЭВ	-
ФРГУ	Синхронизация каталога Услуги с ФРГУ	6.6, 9.6
Функциональность	Интеграция с почтовыми сервисами ГЭПС	

Компоненты Инфраструктуры	Рекомендуемый способ использования сервисов Инфраструктуры	Соответствующие пункты настоящих Рекомендаций
ЕПГУ по отправке государственных электронных уведомлений.	для обеспечения взаимодействия пользователей с органами государственной власти	
ИАС МКГУ	Использование сервисов оценки пользователями качества предоставления Услуг ИАС МКГУ	9.11.1
ИС ЕСНСИ	Использование ИС ЕСНСИ в качестве источника унифицированной нормативно-справочной информации	8.9.2
Поисково – навигационная функциональность ЕПГУ (или ПНС Госбар)	Использование поисково-навигационной системы Госбар – функциональности ЕПГУ в виде горизонтальной графической верхней панели с набором программных компонентов, реализующих унифицированный порядок навигации и поиска информации на ЕПГУ, региональных порталах услуг и официальных государственных сайтах	8.5, 8.6

9. Рекомендации по содержанию информации, представленной на Портале услуг

9.1. Общие рекомендации

- 9.1.1. Состав отображаемой на Портале услуг информации (за исключением персональных данных) не должен зависеть от того, авторизован пользователь на Портале или нет. От факта авторизации пользователя, а также от состава внесенных им при регистрации в ЕСИА данных, должен зависеть состав доступных пользователю функций, а также состав персональной информации в личном кабинете, информация о статусе полученных Услуг, о статусе досудебного (внесудебного) обжалования, личные сообщения, информация об участии в оценке качества Услуг и т.д.
- 9.1.2. Рекомендуется использовать на Портале услуг минимально достаточный способ авторизации получателя Услуги. Для предоставления общей информации о доступных Услугах, а также порядке и правилах их получения, авторизация требоваться не должна. Необходимо, чтобы при отображении любой страницы Портала услуг была доступна информация с контактными сведениями службы поддержки.
- 9.1.3. При необходимости для отдельных интерактивных компонентов, элементов управления и функциональных блоков может быть доступна возможность просмотра справочной информации, раскрывающей особенности их использования или специфику их применения, в контексте конкретной Услуги.

9.2. Главная страница

- 9.2.1. Главную страницу Портала не рекомендуется делать статичной. Состав отображаемой на ней информации должен зависеть от сезона (в разные сезоны популярны разные Услуги) и от местоположения пользователя. Для реализации отображения на главной странице

информации, востребованной в различные сезоны, рекомендуется проведение предварительного исследования сезонной востребованности информации различными категориями пользователей Портала услуг.

- 9.2.2. На главной странице Портала услуг рекомендуется размещать набор ключевых, наиболее востребованных пользователями сервисов, а также инструменты информирования о новинках и привлечения внимания к новым и/или наиболее актуальным сервисам.
- 9.2.3. На главной странице Портала услуг рекомендуется размещать название и герб (логотип) ведомства, являющегося оператором Портала, либо предоставляющего Услуги.

9.3. Личный кабинет Портала услуг

- 9.3.1. Состав и формат предоставления информации, отображаемой в Личном кабинете Портала услуг, должен соответствовать требованиям, предъявляемым к созданию единого личного кабинета пользователя в нормативно-правовой и методической базе, разрабатываемой в рамках реализации Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р. До момента утверждения соответствующих нормативных документов, при отображении информации в Личном кабинете рекомендуется руководствоваться разделами 5, 6, 7, 8 настоящих методических рекомендаций.

9.4. Каталог услуг

- 9.4.1. Для обеспечения на Портале услуг возможности поиска рекомендуется реализовать следующие подходы к каталогизации Услуг:

по жизненным ситуациям (предполагает объединение Услуг в группы по признаку их направленности на решение определенного социально значимого вопроса заявителя, например, «рождение ребенка», «поиск работы», «болезнь», «выход на пенсию», «создание малого бизнеса» и др.);

по типу заявителя;

по популярности Услуг;

по месту нахождения заявителя;

по ведомствам, предоставляющим Услуги (поиск ведомства в каталоге должен быть доступен как по полному или сокращенному наименованию ведомства, так и по относящимся к нему ключевым словам;

по набору ключевых слов (тегов), характеризующих Услугу.

9.5. Страница ведомства, предоставляющего Услуги

- 9.5.1. Информацию о каждом ведомстве, предоставляющем Услуги на Портале, рекомендуется размещать на отдельной странице.
- 9.5.2. Состав информации о ведомстве определен в перечне информации о деятельности Правительства Российской Федерации, размещенной в сети «Интернет», согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 25 ноября 2009 г. № 953 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Правительства Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти».
- 9.5.3. Способ представления информации о ведомстве определяется ведомством, исходя из требований к представлению информации в Реестре услуг, из которого информация автоматически передается на страницу ведомства на Портале услуг.

9.6. Страница услуги

- 9.6.1. Информация об Услуге автоматически должна передаваться на соответствующую страницу Портала услуг из Реестра услуг. Состав этой информации определен в приложении № 1 к Положению о Федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденному постановлением Правительства Российской Федерации № 861.
- 9.6.2. Описание Услуги, содержащееся в Реестре услуг, рекомендуется выполнять уполномоченными сотрудниками ведомств, предоставляющих Услугу, в соответствии с рекомендациями Минкомсвязи России. В качестве основы для описания Услуги может быть использован проект описания (шаблон), разрабатываемый Минкомсвязью России.

9.7. Страница результата предоставления Услуги

- 9.7.1. Следует реализовать возможность перехода к данной странице со страниц личного кабинета Портала услуг, содержащих историю предоставленных заявителю Услуг.
- 9.7.2. На данной странице рекомендуется размещать результаты предоставления Услуг, полученных в электронной форме, с возможностью их сохранения на компьютере пользователя, а также информацию о возможности использования данных результатов для получения других Услуг.

9.8. Общие рекомендации по реализации интерактивных форм

При проектировании интерактивных форм следует придерживаться требований к техническому описанию интерактивных форм заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг, размещаемых в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденных приказом Минкомсвязи России от 11.01.2012 № 1, и нижеследующих рекомендаций.

9.8.1. Рекомендации по содержанию информации в интерактивных формах:

- поля, предназначенные для заполнения похожим по смыслу содержанием, следует размещать рядом. Группировать поля следует так, чтобы пользователю приходилось переключать раскладку клавиатуры наименьшее количество раз;
- следует использовать минимальное количество визуальных элементов, необходимых для выделения формы. Если форма содержит большое число полей, связанных с несколькими темами, следует использовать несколько страниц, сгруппировав соответствующие поля по темам. Если форма содержит большое количество полей по одной теме, следует использовать одну длинную страницу.

9.8.2. Рекомендации по составу и отображению полей интерактивных форм:

при проектировании полей следует проанализировать необходимость наличия каждого поля формы на соответствие требованиям законодательства;

следует отказаться от усложнения одних полей ради удаления других;

недоступные для редактирования поля должны визуально отличаться от полей, доступных для редактирования.

недопустимо использование неинформативного изменения цвета элементов интерфейса в процессе заполнения полей формы.

9.8.3. Рекомендации по отображению подписей к полям интерактивных форм:

подпись к полю следует располагать над полем (предпочтительный вариант) или слева от поля. Рекомендуется отказываться от многострочных подписей к полям. Подписи должны четко отражать подлежащие вводу в нее данные, (например, при запросе местоположения необходимо пояснить, какое местоположение необходимо

указать: фактический адрес проживания, адрес регистрации или желаемый адрес получения Услуги);

если большинство полей обязательны для заполнения, следует выделить необязательные и наоборот: если большинство полей необязательные, следует выделить обязательные;

наименование формы должно соответствовать задачам формы.

9.8.4. Рекомендации по использованию элементов выбора: одиночного (радиокнопки) и множественного (чек-боксов), а также выпадающих списков:

чек-боксы и радиокнопки должны быть расположены слева от подписи. Списки следует располагать вертикально с одним вариантом выбора на одной строке. Если несколько чек-боксов или радиокнопок расположены друг под другом, расстояние между ними должно быть одинаковым;

если нужно расположить несколько блоков чек-боксов или радиокнопок горизонтально (с несколькими вариантами на строке), следует оставить достаточно места между ними, а также между элементом и подписью, четко выделяя принадлежность надписи;

радиокнопки предпочтительнее выпадающих списков, если число выбираемых элементов не превышает 5-7. Все списки с радиокнопками должны иметь предустановленный вариант выбора по умолчанию (наиболее часто используемый и располагаемый сверху списка);

следует убедиться, что радиокнопки и выпадающие списки исчерпывают все возможные варианты выбора. Когда это невозможно, необходимо предусмотреть в качестве последнего по порядку элемента выбора вариант «Другое» и текстовое поле для ввода не предусмотренного варианта;

следует предоставить пользователям возможность выбирать необходимый вариант, нажимая не только на поле ввода чек-боксов (радиокнопок), но также на подписи, поскольку объект большого размера легче выбрать;

чек-боксы и радиокнопки не следует использовать как кнопку действия или отправки формы;

если количество доступных для выбора элементов списка велико и они могут быть разбиты на логически обособленные группы, следует их сгруппировать;

если вариантов в списке много, но есть группа наиболее популярных значений (около 5-7), их следует расположить в начале;

если количество значений в выпадающем списке всегда постоянно и не слишком велико (до 5), такой список можно развернуть в горизонтальную группу радиокнопок.

9.8.5. Рекомендации по использованию интерактивных компонентов в формах. К интерактивным компонентам в контексте Порталов услуг относятся:

гиперссылки. Рекомендуется применять их для сокращения объема информации, размещаемой на основной странице Услуги;

вспомогательные вычислительные сервисы, минимизирующие расчеты, выполняемые заявителем (например, калькулятор дохода и права на субсидию, калькулятор суммы налога, календарь сроков получения Услуги и пр.);

сервисы получения консультаций (видеоконсультант, связь с колл-центром, чат со специалистом, вопрос-ответ по электронной почте и пр.).

9.9. Форма осуществления платежа

- 9.9.1. На форме осуществления платежа, производимого пользователем в рамках процесса предоставления ему государственной или муниципальной услуги в электронном виде, следует размещать интерактивные компоненты выбора способа оплаты. Набор полей ввода информации, необходимой для осуществления платежа, должен определяться выбранным способом оплаты.
- 9.9.2. Рекомендуются указать все возможные способы осуществления платежа с их описанием и ссылками на электронные сервисы оплаты. Если имеются ограничения или комиссия при оплате пошлины, их обязательно нужно указать.
- 9.9.3. Необходимо разместить на странице описания порядка оплаты платежные реквизиты. Реквизиты должны соответствовать выбранному пользователем региону.
- 9.9.4. Недопустимо указывать вариант оплаты «безналичный расчет» без дальнейшей детализации способов оплаты, например, через отделение кредитной организации, переводом с собственного счета в кредитной организации, через интернет-банк, через сеть «Интернет» с банковской карты, с помощью электронных кошельков.
- 9.9.5. В случае возможности подачи заявления или получения результатов Услуги при помощи платных услуг службы курьерской доставки или почты, следует предусмотреть возможность их оплаты в интерактивных компонентах выбора способа оплаты.
- 9.9.6. Следует предусмотреть наличие инструмента информирования заявителя о факте получения денежных средств кредитной организацией и о прогнозируемых сроках подтверждения факта оплаты ведомством.

9.10. Форма досудебного (внесудебного) обжалования

В данном разделе приводится информация о способах и порядке досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) ведомства или должностного лица ведомства, предоставляющего Услуги, а также предоставление пользователям информации о ходе рассмотрения жалобы и результате обжалования независимо от того, посредством какого способа (формы) была подана жалоба.

- 9.10.1. Раздел должен быть интегрирован с Федеральной государственной информационной системой, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг в части подачи жалоб на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении Услуг ведомствами, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими.
- 9.10.2. В форме подачи жалобы должны быть автоматически предварительно заполнены все требуемые поля, содержащие информацию, хранящуюся на Портале услуг, в Едином личном кабинете, в ЕСИА (наименование Услуги, наименование ведомства, ФИО отправителя жалобы, дата и время обращения за Услугой, дата и время получения ответа ведомства и т.п.). Пользователю должна быть предоставлена возможность редактирования всей автоматически заполненной информации и сохранения жалобы у себя в форме печатного заявления с возможностью последующей печати для очной подачи жалобы.

9.11. Форма обратной связи

- 9.11.1. На Порталах услуг следует реализовать возможность получения обратной связи от заявителей об удовлетворенности процессом или результатом предоставления Услуг с помощью виджета ИАС МКГУ. Виджет может быть расположен в обособленном разделе Портала или быть интегрирован в страницы, на которых пользователь получает

информацию о результатах или о ходе предоставления Услуг, или в страницы, содержащие информацию об осуществленных платежах.

- 9.11.2. Кроме того, на Порталах услуг допустимо размещать расширенную форму обратной связи для сбора и анализа информации непосредственно ведомствами, предоставляющими Услуги. Форма должна содержать элементы для ввода сведений об отправителе сообщения (заполняется автоматически в случае авторизации пользователя на основании сведений, содержащихся в ЕСИА), элементы для ввода текстового сообщения, для категоризации сообщения (при необходимости), для прикрепления файлов (при необходимости) и для заполнения анкеты оценки удовлетворенности процессом или результатом предоставления Услуг.
- 9.11.3. Анкету следует составлять с учетом критериев качества оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, изложенных в пункте 3 Правил оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей».