



Правительство
Санкт-Петербурга
Комитет по информатизации и связи

Санкт-Петербургское государственное
казенное учреждение
«Многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг»
(СПб ГКУ «МФЦ»)




Индивидуальное
жилищное
строительство


Приобретение
жилья


Открытие
своего дела


Смена
места
жительства


Рождение
ребенка


Выход
на пенсию


Смена
фамилии


Утрата
документов


Утрата
близкого
человека

Санкт-Петербург


**МОИ
документы**
государственные
и муниципальные услуги

**О реализации
социально ориентированного проекта
СПб ГКУ «МФЦ»
по повышению цифровой грамотности
граждан пожилого возраста
«Госуслуги вне возраста»**



- Окна 01-50
- Кабинет 1,3
- Туалет
- Комната матери
- Мой банк
- Обмен книгами
- Детский уголок

Начальник управления по работе
с персоналом СПб ГКУ «МФЦ»
Елена Александровна Чернышова

Проект СПб ГКУ «МФЦ» «Госуслуги вне возраста»

Консультирование

- граждан пенсионного и предпенсионного возраста,
 - специалистов сферы социальной защиты населения,
 - граждан, осуществляющих родственный уход за гражданами пожилого возраста и инвалидами, нуждающимися в уходе
- по получению государственных и муниципальных услуг (функций) в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и портале «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» (порталы gosuslugi.ru и gu.spb.ru).



Цель проекта:

Организация обучения граждан навыкам кибербезопасности и финансовой грамотности, пользованию дистанционными сервисами.

Повышение комфортности получения государственных и муниципальных услуг



1
Популяризация использования цифровых сервисов и повышение уровня доверия к ним

2
3
4
Повышение цифровой грамотности граждан через формирование навыков использования сервисов gosuslugi.ru и gu.spb.ru для получения государственных и муниципальных услуг

5
Сокращение количества обращений в СПб ГКУ «МФЦ» в очной форме

- ↑
- Окна 01-50
- Кабинет 1,3
- Туалет
- Комната матери и ребёнка
- ←
- Кабинет 2
-
- Мой банк
- Моё искусство
- Моё здоровье
- Обмен книгами
- Детский уголок



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
КОМИТЕТ ПО ИНФОРМАТИЗАЦИИ И СВЯЗИ

Санкт-Петербургское государственное казенное учреждение
«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»
СПб ГКУ «МФЦ»

П Р И К А З

13.03.2023

№ ПР-106/23

Об утверждении Проекта
«Госуслуги вне возраста»»

С целью реализации Санкт-Петербургским государственным казенным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», а также в соответствии с п. 4.6.8.9. «О необходимости обеспечения в обособленных учреждениях работы по консультированию и (или) обучению клиентов навыками получения услуг и сервисов через цифровые точки взаимодействия» Стандарта «Государство для людей», утвержденного протоколом заочного голосования членов проектного комитета федерального проекта «Клиентоцентричность» от 18.04.2022 № 1

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Проект по консультированию граждан пенсионного и предпенсионного возраста, специалистов сферы социальной защиты населения, граждан, осуществляющих родственный уход за гражданами пожилого возраста и инвалидами, нуждающимися в уходе по получению государственных услуг в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и портале «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» (далее – Проект «Госуслуги вне возраста») согласно приложению к настоящему приказу.

2. Назначить ответственным за реализацию Проекта «Госуслуги вне возраста» начальника отдела профессионального развития персонала управления по работе с персоналом Яблонскую А.Н.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора Розову А.Ю. и начальника управления по работе с персоналом Чернышову Е.А. по принадлежности вопросов.

И.о. директора



А.Ю.Розова

Пилотный вариант проекта стартовал в сентябре 2021 года
в МФЦ Кронштадтского района.

Апробация проекта проходила осенью 2022 года

в МФЦ Невского, Приморского, Выборгского районов.

Расширение проекта в 2023 году

в МФЦ Василеостровского, Красносельского, Пушкинского районов.

**Проект «МФЦ» «Госуслуги вне возраста»
утвержден приказом директора учреждения
от 13.03.2023 ПР-106/23**

Подготовительные этапы

1. Разработка основных положений проекта, определение содержания и адресата, подготовка методических материалов
2. Обучение специалистов секторов, планируемых к включению в проект
3. Определение материально-технических возможностей секторов.
Оборудование помещений: мебель, техника, подключение к сети «Интернет»
4. Разработка вариантов привлечения граждан к мероприятиям проекта



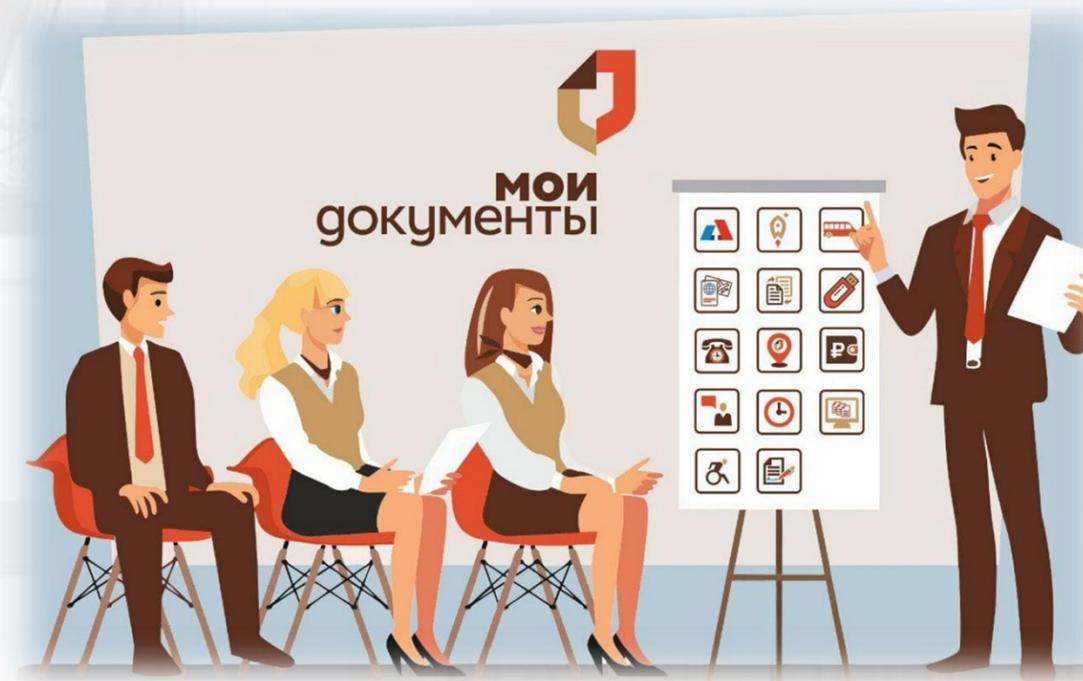
- Окна 01-50
- Кабинет 1,3
- Туалет
- Комната матери и ребенка



- Мой банк
- Моё искусство
- Моё здоровье
- Обмен книгами
- Детский уголок

Подготовка работников СПб ГКУ «МФЦ» к проекту:

Работники структурных подразделений СПб ГКУ «МФЦ», в которых планируется реализация проекта, прошли обучение и готовы поделиться своим опытом работы с порталами gosuslugi.ru и gu.spb.ru.



- Окна 01-50
- Кабинет 1,3
- Туалет
- Комната матери и ребёнка



- Кабинет 2



- Мой банк
- Моё искусство
- Моё здоровье
- Обмен книгами
- Детский уголок

Помещения, в которых планируется реализация проекта:

- Предназначены для проведения очных обучающих мероприятий.
- Оборудованы персональными компьютерами.
- Имеется доступ на порталы www.gosuslugi.ru и www.gu.spb.ru.
- Развитая инфраструктура.



- Окна 01-50
- Кабинет 1,3
- Туалет
- Комната матери и ребёнка



- Кабинет 2



- Мой банк
- Моё искусство
- Моё здоровье
- Обмен книгами
- Детский уголок



«Госуслуги вне возраста»

Бесплатное обучение на базе МФЦ для граждан пенсионного и предпенсионного возраста (имеющих навыки работы с ПК), граждан, осуществляющих родственный уход за гражданами пожилого возраста по получению государственных и муниципальных услуг в электронном виде посредством порталов www.gosuslugi.ru, www.gu.spb.ru

Записаться:

тел.: 8 931 326 48 77



Способы информирования

На страничках порталов gosuslugi.ru и gu.spb.ru

В официальной группе СПб ГКУ «МФЦ» Вконтакте

На информационных стендах:

в офисах МФЦ

в учреждениях социального обслуживания населения

в учреждениях здравоохранения



- Окна 01-50
- Кабинет 1,3
- Туалет
- Комната матери и ребёнка



- Кабинет 2



- Мой банк
- Моё искусство
- Моё здоровье
- Обмен книгами
- Детский уголок

Проект реализуется в секторах МФЦ:

- сектор № 7 МФЦ Невского района по адресу: ул. Крыленко, д. 1, к. 1
- сектор № 5 Выборгского района по адресу: пр. Северный, д.7, к. 1
- сектор № 8 Приморского района по адресу: Ильюшина, ул., д.14
- МФЦ Кронштадтского района по адресу: ул. Зосимова, д. 46

Проект планируется к реализации в секторах МФЦ:

- сектор № 5 МФЦ Василеостровского района по адресу: Наличная ул., д. 44, к. 1
- сектор № 5 МФЦ Красносельского района по адресу: Балтийский бульвар, д. 4
- сектор № 5 МФЦ Московского района по адресу: Орджоникидзе ул., д.31, к.1



В процессе занятия:

Знакомство с Единым порталом государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru.



Знакомство с порталом «Государственные и муниципальные услуги в Санкт-Петербурге» www.gu.spb.ru.

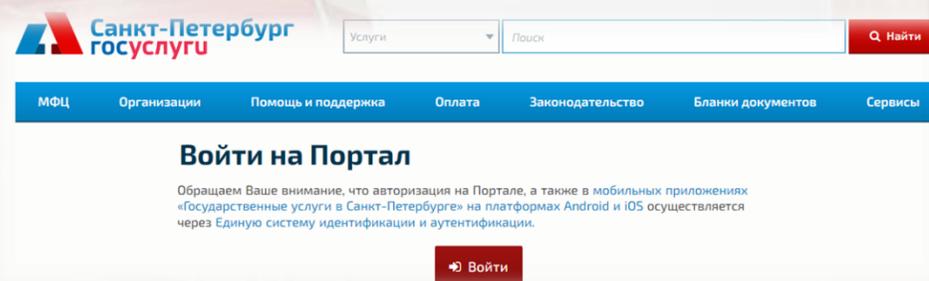


Знакомство с интерфейсом и структурой федерального и региональных порталов «Госуслуги».

Поиск на порталах информации о государственных услугах.

Знакомство с личным кабинетом пользователя.

Основные правила цифровой безопасности.



- Личные данные
- Документы
- Организации
- Заявления
- История заявлений
- Черновики заявлений
- Шаблоны заявлений
- Записи на прием
- Соц. поддержка
- Платежи
- Штрафы
- Избранное
- Настройки
- Выход

- Вверху главной страницы сайта нажмите на надпись «Выберите регион».
- Наоткрывшейся странице отметьте пункт колонадписи «Выбрать вручную» 8.2.
- В появившееся поле впишите регион. Появятся подсказки, уточняющие ваше местоположение: регион, населенный пункт. Выберите нужное.

Перечень государственных услуг, изучаемых в рамках цикла занятий:

1. Информирование зарегистрированных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов из СФР
2. Информирование граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде НСУ
3. Льготы, положенные работающим пенсионерам
4. Льготы по оплате жилья и коммунальных услуг
5. Справка об отнесении к категории предпенсионера
6. Установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению
7. Выдача справки о размере пенсии и иных выплат на дату
8. Перерасчет размера пенсии
9. Заявление о доставке пенсии
10. Льготы по капитальному ремонту
11. Выдача направлений на бесплатное зубопротезирование
12. Ежемесячная социальная выплата для пенсионеров до прожиточного минимума
13. Запись на прием к врачу
14. Прием заявление на получение льгот по налогам



Контакты:

Начальник управления по работе с персоналом СПб ГКУ «МФЦ»

Чернышова Елена Александровна

Телефон: 573-90-70 (1262)

Электронная почта: E.Chernyshova@mfcspb.ru



- Окна 01-50
- Кабинет 1,3
- Туалет
- Комната матери и ребёнка



**МОИ
документы**

государственные
и муниципальные услуги
Санкт-Петербург



Дополнительные материалы



- Окна 01-50
- Кабинет 1,3
- Туалет
- Комната матери и ребёнка



**МОИ
документы**

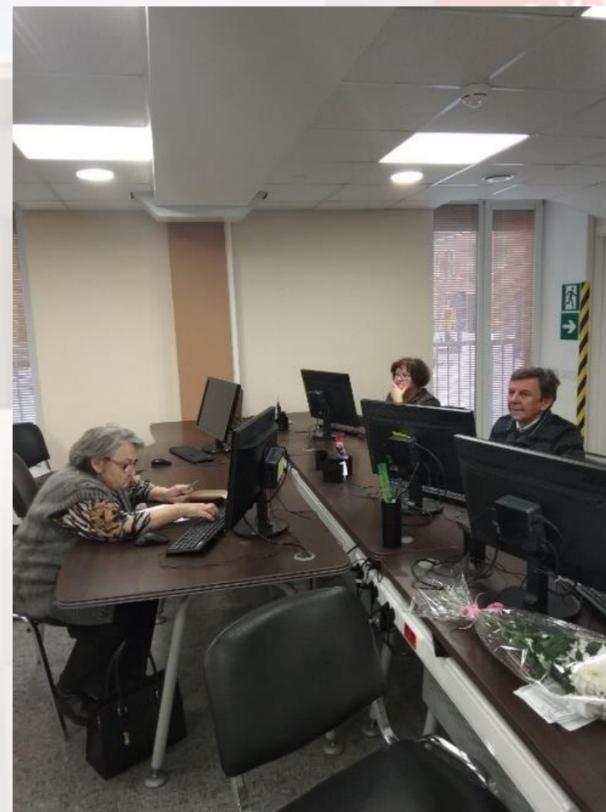
государственные
и муниципальные услуги
Санкт-Петербург



Алгоритм проведения занятия

I. Старт-ап

1. Приветствие слушателей, знакомство, установление контакта
2. Регламент проведения консультаций – время проведения, перерывы, передвижение участников, телефонные звонки и т.п.
3. Проект «Госуслуги online» реализуется в рамках национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».
4. Цель проекта - повышение цифровой грамотности граждан
5. Ожидаемые результаты:
 - иметь представление о портале Госуслуги;
 - уметь ориентироваться на портале;
 - уметь находить информацию об услугах;
 - уметь заполнять регистрационные формы заявлений на оказание услуг.



- Окна 01-50
- Кабинет 1,3
- Туалет
- Комната матери и ребёнка



- Кабинет 2



- Мой банк
- Моё искусство
- Моё здоровье
- Книжки и книги
- Книжный уголок

Алгоритм проведения занятия

I. Знакомство с порталом Госуслуги

Устное описание портала «Госуслуги» его основные функции и задачи

ЕПГУ (Единый портал государственных и муниципальных услуг) – федеральная государственная информационная система. Она обеспечивает доступ физических и юридических лиц к сведениям о государственных и муниципальных учреждениях и организациях, и оказываемых ими услугах в электронном виде.

Чем полезен портал Госуслуги?

Проще говоря, это такой портал, где каждый может, не выходя из дома, найти практически любую важную юридическую информацию.

Кроме того, подавать заявки на какие-либо услуги (например, оформление загранпаспорта, регистрация недвижимости, регистрация брака, предоставление субсидий...), так же оплачивать штрафы или ЖКХ.

Основные преимущества получения услуг на портале «Госуслуги»:

- круглосуточная доступность;
- получение услуг из любого удобного для вас места;
- нет необходимости ждать письменного подтверждения;
- получение полной информации по интересующей вас теме;
- отсутствие очередей;
- наличие службы поддержки;
- встроенная система оплаты;
- отсутствие коррупции, т.к. заявитель не обращается напрямую в ведомство для получения услуг;
- фиксированный срок получения услуг;
- возможность обжалования результатов получения услуг.

Как работает портал Госуслуги?

В соответствии с законодательством Российской Федерации портал предоставляет информацию об услугах и ведомствах из федерального реестра Госуслуги. При оказании электронных услуг портал использует систему межведомственного взаимодействия и информационную систему ведомств для обработки электронного заявления.

Информирование о документах, необходимых для получения государственных услуг

Для получения государственных услуг необходимо иметь ряд форменных документов, а также их электронные копии: СНИЛС, медицинский полис, реквизиты банковского счета/карты банков, ИНН, свидетельство о рождении, паспортные данные, и т.д.



- Окна 01-50
- Кабинет 1,3
- Туалет
- Комната матери и ребёнка



- Кабинет 2



- Мой банк
- Моё искусство
- Моё здоровье
- Обмен книгами
- Детский уголок

Алгоритм проведения занятия

Федеральный и региональный порталы Госуслуги

Есть Единый портал Госуслуги, общий для всей страны — gosuslugi.ru. На нем жители всех регионов России могут получить услуги, за оказание которых отвечают федеральные органы власти и подчиненные им учреждения. Это, например, Пенсионный фонд, Министерство внутренних дел или Федеральная налоговая служба.

Но кроме федеральных в каждом регионе есть еще местные госорганы и учреждения. Они тоже предоставляют разные услуги — региональные. В Санкт-Петербурге, к примеру, зачислением детей в школы занимается Комитет по образованию, согласованием проектов благоустройства — Комитет по градостроительству и архитектуре. А еще есть целый ряд региональных компенсаций, субсидий, выплат и пособий, которые предоставляются администрациями районов или профильными комитетами.

Изначальный принцип простой: на gosuslugi.ru услуги федеральные, а на gu.spb.ru — региональные.

Региональный — зачисление в детский сад, зачисление в 1 класс, оформление пособий для малоимущих семей, выдача льготных парковочных разрешений, запись на прием к врачу,

Федеральный — получение паспорта и загранпаспорта, получение водительских прав, восстановление документов, регистрация брака, оформление СНИЛС, оформление СНИЛС

Что делать, если я не знаю, на каком портале искать услугу?

Порталы связаны перекрестными ссылками. Информация о многих федеральных услугах размещена и на Портале Госуслуги Санкт-Петербурга со ссылками-переходами на федеральный портал, где можно подать электронное заявление.



- Окна 01-50
- Кабинет 1,3
- Туалет
- Комната матери и ребёнка



- Кабинет 2



- Мой банк
- Моё искусство
- Моё здоровье
- Обмен книгами
- Детский уголок

Алгоритм проведения занятия

Структура личного кабинета на федеральном и региональном портале Госуслуги

Информационная безопасность. Учетная запись является ключом к личным кабинетам: налоговая служба, Социальный Фонд России, Росреестр, почта России, бюро кредитных историй, ключ к электронному дневнику ученика, работа в России, российская общественная инициатива и т.п.

После регистрации и подтверждения учетной записи в ЕСИА у вас появится личный кабинет, в котором сохранены указанные при регистрации личные данные. Они будут подставляться в форму электронного заявления автоматически.

Личный кабинет — ваш персональный центр управления госуслугами. Он знает ваши личные данные, помнит совершённые платежи и следит за вашими обращениями в ведомства. Здесь же можно проверить, числятся ли за вами долги по налогам или судебные задолженности. Там хранится вся информация — данные о пользователе, его действия на сайте, заявления, история взаимодействия, файлы и документы, карты оплаты. Для того чтобы войти в личный кабинет на портале «Госуслуги» нужно кликнуть по клавише «Войти», расположенной в верхнем правом углу главной страницы портала. Перед вами откроется вход на портал «Госуслуги», который попросит вас авторизоваться путем ввода логина и пароля, который вы указали при регистрации на портале.

В случае если вы забыли пароль от личного кабинета портал предложит восстановить пароль путем авторизации с помощью одного из ваших документов: паспорт гражданина Российской Федерации, СНИЛС, ИНН.

После подтверждения логина и пароля откроется вход в личный кабинет, в верхнем правом углу главной страницы вместо надписи: «Личный кабинет» высветятся ваше имя и первая буква фамилии.



- Окна 01-50
- Кабинет 1,3
- Туалет
- Комната матери и ребёнка



- Кабинет 2



- Мой банк
- Моё искусство
- Моё здоровье
- Обмен книгами
- Детский уголок

Алгоритм проведения занятия

Способы поиска услуг на федеральном и региональном портале Госуслуги

Поисковая строка (по ключевым словам), ведомства, жизненные ситуации

Жизненные ситуации – семья – комплекс услуг. В разделе размещена информация по наиболее часто возникающим темам и вопросам, связанным

Я нашел нужную услугу. Что дальше?

Выберите способ получения. На странице услуги вы увидите несколько вкладок: онлайн, через МФЦ, традиционный способ. Если какая-то вкладка в описании услуги отсутствует, это значит, что таким способом услуга не предоставляется.

Электронный способ — получение услуги на нашем портале либо на другом сайте, на который вы будете переадресованы.

МФЦ — получение услуги в центрах «Мои документы».

Традиционный — непосредственно в органе власти, предоставляющем услугу (он указан в описании услуги как организация, принимающая документы).

Оформление услуг слушателями самостоятельно.

Отработка формирования заявления на портале gosuslugi.ru по услуге «Информирование зарегистрированных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов из СФР».



- Окна 01-50
- Кабинет 1,3
- Туалет
- Комната матери и ребёнка



- Кабинет 2



- Мой банк
- Моё искусство
- Моё здоровье
- Обмен книгами
- Детский уголок