

Особенности обеспечения интеграции услуги по предоставлению субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг с технологией мобильной электронной подписи «Госключ»

1. О видах электронной подписи, подлежащих применению

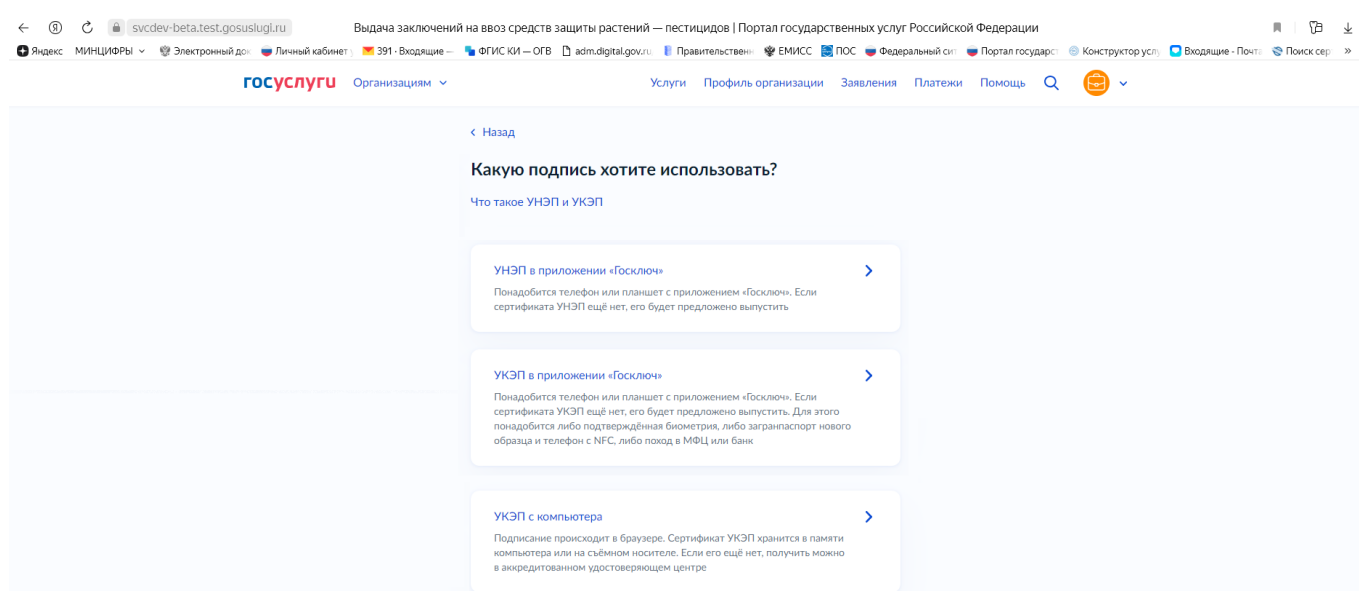
Мобильное приложение «Госключ» позволяет создавать и использовать сертификаты как усиленной неквалифицированной электронной подписи (УНЭП), так и сертификаты усиленной квалифицированной электронной подписи (УКЭП). Кроме того, сертификаты УКЭП выдаются аккредитованными удостоверяющими центрами на коммерческой основе.

При разработке формы услуги на региональном портале государственных услуг целесообразно предусмотреть возможность выбора способа подписания: УНЭП в приложении «Госключ», УКЭП в приложении «Госключ» или УКЭП с компьютера.

При этом следует приводить пояснения к каждому виду электронной подписи:

- УНЭП в приложении «Госключ»: потребуется смартфон и подтверждение по коду активации;
- УКЭП в приложении «Госключ»: потребуется смартфон, подтверждение по коду активации, а также дополнительная идентификация (загранпаспорт, подтвержденная биометрия в банке или очная идентификация);
- УКЭП с компьютера (потребуется сертификат УКЭП, полученный в аккредитованном удостоверяющем центре за плату).

Пример информирования:



Дополнительно отмечаем, что в случае осуществления интеграции услуги с технологией рекомендуется в первую очередь обеспечить подписание УНЭП в приложении «Госключ», а иные способы предусмотреть в дальнейшем (при необходимости).

2. Об информировании и размещении инструкций

В целях снижения вероятности негативного клиентского опыта необходимо максимально подробно и понятно привести пользователю инструкции по получению сертификата УНЭП в мобильном приложении «Госключ». При этом приводить инструкции следует не только после направления документа на подписание, но и перед отправкой на подписание, размещая дисклеймеры, небольшие инструкции и ссылки на расширенные инструкции. Ниже приведены возможные способы информирования.

Ссылка на лендинг «Госключ» на Госуслугах: <https://www.gosuslugi.ru/goskey>
QR-код для скачивания приложения «Госключ»:



Иллюстрированная инструкция по получению сертификата УНЭП и УКЭП (при необходимости) в приложении «Госключ»: https://gu-st.ru/content/Other/doc/client_path_goskey.pdf.

Макеты сокращенной инструкции по получению сертификата УНЭП (слева) и УКЭП (справа, при необходимости): <https://www.figma.com/design/AbvNEJhVvTqX8QJ7vAL33Q/Untitled?node-id=0-1&t=u3CdAUDbtRn5bQPX-1>.

3. При наличии интеграции с технологией

В случае, если региональный портал субъекта уже интегрирован с технологией мобильной электронной подписи «Госключ» (для УНЭП и УКЭП), то для обеспечения реализации изменений дополнительная интеграция не потребуется, достаточно внести изменения в настройки формы услуги, предоставив возможность подписания УНЭП и УКЭП в приложении «Госключ».

4. Обработка подписанных документов. Обработка негативных статусов

После направления региональным порталом документов на подписание в приложение «Госключ» и успешного подписания заявителем комплект документов (файл заявления и файл открепленной электронной подписи в формате «.sig») возвращаются в информационную систему-отправитель (региональный портал). Необходимо обеспечить обработку региональным порталом полученного пакета документов и его направление во ФГИС «ПГС» или региональную систему оказания государственных услуг, в которой осуществляется рассмотрение заявлений. Система,

в которой осуществляется рассмотрение заявлений должна быть обеспечена функционалом по приему такого пакета документов.

Кроме того, помимо успешного подписания в приложении «Госключ» возможны негативные сценарии: отказ от подписания заявления и истечение времени подписания. Региональный портал необходимо доработать для обработки соответствующих статусов и визуализации заявителю результатов на региональном портале в карточке заявления с возможностью повторного направления заявления на подписание в приложение «Госключ».