

Методические рекомендации
по разработке программного обеспечения конфигураций электронных
сервисов, предназначенных для оказания электронных услуг и (или)
осуществления административных процедур в электронной форме
посредством единого портала электронных услуг «Е-Паслуга»

Минск
2025

Содержание

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
2. ЦЕЛЬ МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ	4
3. ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ К РАЗРАБОТКЕ ЭЛЕКТРОННЫХ СЕРВИСОВ	4
4. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ФОРМ ЭЛЕКТРОННЫХ СЕРВИСОВ	5
5. СТАРТОВЫЙ ЭКРАН	7
6. ЗАЯВЛЕНИЕ / ЗАПРОС	8
6.1 Формы для сбора данных	9
7. УВЕДОМЛЕНИЯ	20
8. ПОДПИСАНИЕ	21
9. ПЕЧАТНАЯ ФОРМА	21
10. ФИНАЛЬНЫЙ ЭКРАН.....	21
11. ОЦЕНКА УСЛУГИ.....	22
12. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ЗАЯВКИ В СМДО	22
13. РЕЗУЛЬТАТ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНОЙ ПРОЦЕДУРЫ.....	23
14. АДМИНИСТРАТИВНАЯ ЖАЛОБА	24

1. Термины и определения

Термин	Определение
Выпадающий список	Элемент интерфейса, который раскрывает список возможных вариантов, позволяя выбрать один или несколько пунктов.
«Е-Паслуга»	Цифровая платформа, включающая веб-сайт, внутренние системы и мобильное приложение, предназначенные для оказания электронных сервисов.
СМДО	Система межведомственного электронного документооборота.
Иконка	Графическое изображение, предназначенное для визуального представления функций или действий в интерфейсе.
Иконографика	Система значков и пиктограмм, используемых в интерфейсе для улучшения восприятия информации и удобства навигации.
Интерфейс	Совокупность визуальных и интерактивных элементов, обеспечивающих удобное взаимодействие пользователя с сервисом.
Кнопка	Интерактивный элемент интерфейса, нажатие на который инициирует определенное действие.
Компонент	Структурный элемент интерфейса, который объединяет несколько функциональных элементов для выполнения конкретной задачи.
Личный кабинет	Защищенная часть веб-сайта или мобильного приложения, доступная пользователю после авторизации и содержащая персональные данные, настройки и историю обращений.
Мобильное приложение	Специализированное программное обеспечение для смартфонов и планшетов, позволяющее пользователям получать доступ к электронным услугам в удобном формате.
Поле выбора даты	Элемент интерфейса, который предоставляет пользователю возможность вводить или выбирать дату в заданном формате.
Пользователь	Человек, взаимодействующий с сервисом через интерфейс.
Ссылка на скачивание	Элемент интерфейса, который при нажатии инициирует загрузку файла на устройство пользователя.
Текстовое поле	Элемент интерфейса, предназначенный для ввода текстовой информации пользователем.
Уведомление	Сообщение, информирующее пользователя о важных событиях или изменениях, связанных с предоставлением услуги.

Файл	Структурированная единица данных, хранящая информацию в определенном формате.
Чекбокс	Элемент управления, представленный в виде небольшого квадрата, который пользователь может отметить, чтобы выбрать один или несколько вариантов.

2. Цель методических рекомендаций

«Е-Паслуга» предоставляет доступ к услугам / административным процедурам, переведенным в электронную форму оказания (осуществления) (далее – электронные сервисы) как гражданам, так и организациям. Для обеспечения удобного и эффективного взаимодействия пользователей с сервисами важно, чтобы интерфейс был разработан грамотно и последовательно.

Методические рекомендации помогают стандартизировать процесс проектирования интерфейса, исключая противоречивые решения. Они формируют единый подход к созданию удобных цифровых сервисов, определяя ключевые требования:

- все текстовые элементы сформулированы четко и лаконично, исключая сложные конструкции;
- интерфейс содержит удобные элементы управления, обеспечивающие простоту использования;
- логика взаимодействия выстроена последовательно, исключая неясные переходы и шаги;
- визуальные компоненты интерфейса способствуют быстрому ориентированию пользователя;
- доступность интерфейса учитывает потребности разных категорий пользователей.

3. Основные подходы к разработке электронных сервисов

Разработка цифровых сервисов на платформе «Е-Паслуга» основана на продуманных интерфейсных решениях, которые обеспечивают удобство и доступность для пользователей. Хотя предусмотреть все нестандартные сценарии невозможно, в основе проектирования лежат ключевые принципы, позволяющие ориентироваться при создании новых цифровых решений.

Эти принципы определяют подход к построению интерфейсов, структуре экранов и типовым сценариям взаимодействия. Они служат ориентиром при разработке новых сервисов, помогая формировать понятные и интуитивные

интерфейсы.

Основу методологии составляют:

- использование проверенных и эффективных методик проектирования цифровых сервисов;
- практический опыт специалистов «Е-Паслуга», адаптированный к потребностям пользователей;
- экспертный анализ и внедрение современных решений для повышения качества интерфейсов.

4. Требования к оформлению форм электронных сервисов

Общие требования к оформлению формы электронного сервиса:

1) Все элементы интерфейса размещаются внутри одной основной обертки (wrapper) с включённым параметром «Скрыть тень». При необходимости допускается использование вложенных обёрток (wrapper-ов). Например, после отправки формы введенные пользователем данные отображаются в режиме «Только для чтения» — для этого эти поля оборачиваются в отдельный wrapper и устанавливаются в режим «Только для чтения» по условию после отправки данных;

2) Интерфейс заявления структурируется на логические блоки с использованием компонента Card. Заголовки Card оформляются в соответствии с единым стилем, используя классы text-primary h5;

3) Для добавления горизонтальных отступов в интерфейсе необходимо отключить опцию «Адаптивность» у главного wrapper-a. Этот подход рекомендуется для заявлений с небольшим объёмом информации, поскольку он улучшает визуальное восприятие на широких экранах;

4) Сообщения об ошибках от сервиса (например, при статусе 204 и аналогичных) отображаются внутри скрываемого div-контейнера, который становится видимым при выполнении определенного условия. Текст ошибки оформляется с использованием класса h5;

5) Методы и действия, используемые на странице и требующие отображения спиннера, следует добавлять в блок «Спиннер по действию» основной обертки;

6) При загрузке данных необходимо использовать «Спиннер при выполнении действий», чтобы визуализировать процесс обработки;

7) Для всех ключевых кнопок (например, «Сохранить», «Отправить») требуется отображение уведомлений о результате действия — успешном выполнении или ошибке.

Требования к оформлению текста (Рис.1):

- важная информация выделяется жирным начертанием (font-weight: bold);
- выравнивание текста по левому краю;
- должны соблюдаться правила оформления (проверка орфографии, отсутствие двойных пробелов, незакрытых скобок и т.д.);
- в редакторе контента «HtmlContent» допускается выбор размера шрифта между «по умолчанию» и «крупный», а также форматирование (начертание) текста (Рис.2);
- для заголовков - размер шрифта h5, полужирный;
- для заголовков внутри блока - размер шрифта h5, цвет **фиолетовый**, полужирный;
- для подсказок - размер шрифта h6, полужирный.

Заголовок (h5)

Заголовок карточки (text-primary h5)

Обычный текст

Подсказка (h6)

Ссылка

Рис.1 — Пример оформления текста

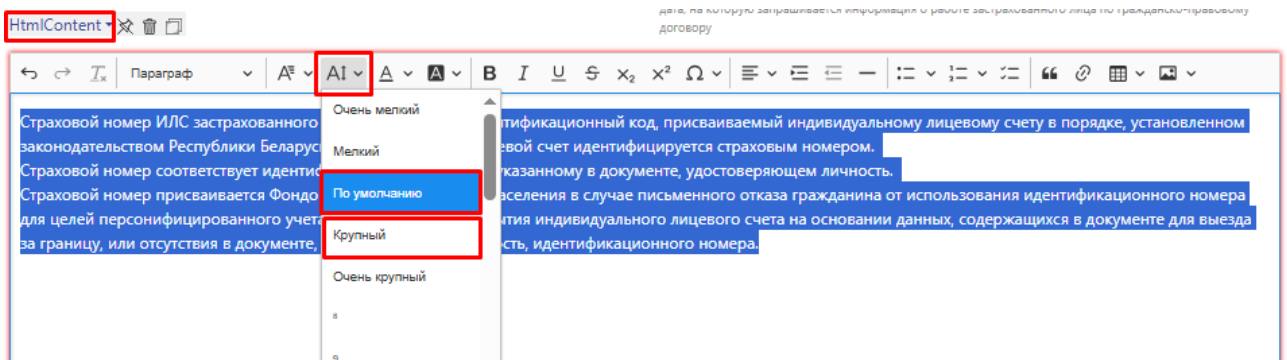


Рис.2 — Пример редактора контента «HtmlContent»

Требования к оформлению списков:

- 1) «—» тире, с маленькой буквы, без жирного заголовка, если список стоит после двоеточия и является частью предложения;
- 2) «1.» цифры, с заглавной буквы, с жирным заголовком, если описывается порядок действий;
- 3) «•» буллиты, с заглавной буквы, с жирным заголовком, если идёт перечисление объектов, документов.

5. Стартовый экран

Стартовый экран — это первый раздел электронного сервиса, предназначенный для помощи пользователю в принятии решения о дальнейшем заполнении формы для получения услуги. Экран должен быть лаконичным, с использованием простого и понятного языка, исключающего канцеляризм. Сложные термины или формулировки следует расшифровывать или заменять на общепринятые.

В разделе «Стартовый экран» присутствует локализация содержимого на трех языках: русский, белорусский и английский языки.

Стартовый экран формы включает три блока (Рис.3):

1) Заголовок услуги состоит из вида электронного сервиса, кода и названия.

Справочно. В отношении административных процедур код и название должны соответствовать перечню административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан, утвержденному Указом Президента Республики Беларусь от 26 апреля 2010 г. № 200 или единому перечню административных процедур, осуществляемых в отношении субъектов хозяйствования, утвержденному постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 24 сентября 2021 г. № 548 «Об административных процедурах, осуществляемых в отношении субъектов хозяйствования».

2) Характеристики электронного сервиса включают: описание, способ получения, сроки исполнения, стоимость, категории получателей и описание результата исполнения, которые вынесены в отдельные вкладки под заголовком услуги. Объём содержимого блока не превышает видимости одного экрана.

3) В блоке находится кнопка «Заказать», а также дополнительная информация. При нажатии на кнопку «Заказать» пользователь переходит к экрану с заполнением атрибутов заявления / запроса.

Если электронная услуга оказывается на платной основе, на экране отображаются стоимость и возможные способы оплаты (Рис.3).

Административная процедура/Электронная услуга

548.25.10.4 «Получение разрешения на ввоз и (или) вывоз промышленных взрывчатых веществ, изделий на их основе и пиротехнических изделий, перемещаемых через Государственную границу Республики Беларусь»

Описание	Как получить	Сроки исполнения	Стоимость	Категории получателей	Результат исполнения
----------	--------------	------------------	-----------	-----------------------	----------------------

Данная услуга предоставляется на безвозмездной основе

Заказать

Рис.3 — Пример оформления стартового экрана

6. Заявление / запрос

Заявление / запрос — входная экранная форма на оказание (осуществление) электронного сервиса. Заявление используется для административных процедур, запрос — для получения электронных услуг.

Заявление / запрос состоит из:

- заголовка (Рис.3);
- обязательного блока «Информация о запросе» (для услуг) или «Информация о заявлении» (для административных процедур) (Рис.4, Рис.5);
- обязательного блока «Уполномоченный орган» (для административных процедур) (Рис.6);
- форм для сбора данных.

Информация о запросе: (обязательный блок (card) для ЭУ)

Номер запроса	125020746078311
Дата и время подачи запроса	20.08.2025 11:14
Статус запроса	Не заполнен

Рис.4 — Пример блока «Информация о запросе» (для электронных услуг)

Информация о заявлении: (обязательный блок (card) для АП)

Номер заявления	136227996184058
Дата и время подачи заявления	19.08.2025 10:08
Статус заявления: Создана	Проверить статус
Отзыв: Отозвать заявление	

Рис.5 — Пример блока «Информация о заявлении» (для административных процедур)

Уполномоченный орган: (обязательный блок (card) для АП)

Уполномоченный орган	Республиканское унитарное предприятие "Национальный центр электронных услуг"
----------------------	--

Рис.6 — Пример блока «Уполномоченный орган» (для административных процедур)

Блок «Информация о запросе» содержит (Рис.4):

- номер запроса;
- дата и время подачи запроса;

- статус запроса.

Блок «Информация о заявлении» содержит (Рис.5):

- номер заявления;
- дата и время подачи заявления;
- статус административной процедуры и кнопку «Проверить статус»;
- кнопку «Отозвать заявление».

Блок «Уполномоченный орган» содержит (Рис.6):

- полное наименование государственного органа, уполномоченного на рассмотрение заявления об осуществлении административной процедуры и вынесение административного решения.

Общие требования к оформлению раздела «Заявление / запрос»:

1) В интерфейсе присутствует один общий стиль оформления схожих по действиям / расположению элементов:

- для кнопок - наименование, размер, иконка, цвет;
- для текста, полей, модальных окон - локализация, размер, шрифт, цвет.

2) Тестовые кнопки, поля, отображение бизнес-процесса и другие элементы, предназначенные для отладки, скрыты;

3) Статусы заявления соответствуют производимым действиям;

4) После заполнения заявления необходимо сохранить введенные данные, для этого используется кнопка «Сохранить»;

5) При нажатии кнопки «Сохранить» происходит форматно-логический контроль на правильность заполнения полей заявления;

6) После прохождения форматно-логического контроля появляется возможность подписания заявления с использованием электронной цифровой подписи (далее – ЭЦП) (при необходимости);

7) Данные в полях формы остаются доступными для редактирования до момента подписания заявления.

6.1 Формы для сбора данных

Формы для сбора данных используются для сбора данных пользователя, необходимых для подачи заявления. Пользователь может вводить данные вручную или выбирать из предложенных вариантов. Поля ввода валидируются на корректность введенных данных. При некорректном заполнении поля появляется сообщение, информирующее об ошибке.

Требования к оформлению форм для сбора:

- 1) Название поля говорит о том, какие данные необходимо ввести и пишется в именительном падеже с заглавной буквы – «Город», «Регион»;
- 2) Названия полей формы, обязательных для заполнения, должны быть отмечены знаком (*);
- 3) В нижней левой части формы размещается пояснение: «* поля, обязательные для заполнения»;
- 4) Поля должны автоматически заполняться данными из профиля заинтересованного лица, если данное условие прописано в административном электронном регламенте (далее – АЭР);
- 5) Поля должны быть недоступны для редактирования, если данное условие прописано в АЭР (фон поля подкрашивается серым цветом) (Рис.9);
- 6) Если обязательные данные не заполнены, при попытке сохранить заявление они должны быть подчеркнуты красным цветом с указанием: «Некорректное значение» (Рис.26);
- 7) Выбранный адрес и кнопка «Очистить адрес» должны располагаться в верхней части формы (Рис.7);
- 8) Для форм с большим объемом данных реализуется переход между страницами (Рис.7).

Для форм с большим объемом данных (при подаче АП или ЭУ) реализуйте переход между страницами:

Страница 1:

АТЕ:

Выбранный адрес: г. Минск Бульвар Шевченко д. 1 к. 231 кв. 23 "ОГИМ МОСКОВСКОГО РУВД Г.МИНСКА" Очистить адрес

Территориальная единица республики

г. Минск ✕ | ▾

Улица

Бульвар Шевченко ✕ | ▾

Номер строения	Номер корпуса	Номер помещения
1	231	23

ОГИМ

ОГИМ МОСКОВСКОГО РУВД Г.МИНСКА ✕ | ▾

Назад Далее

Страница: 1 из 3

Рис.7 — Пример формы с большим объёмом данных

Форма может содержать следующие типы полей для сбора данных:

- текстовые поля;
- выпадающие списки;
- поля выбора даты;

- ссылки;
- чекбоксы;
- вкладки;
- таблицы (массивы);
- кнопки.

Требования к оформлению текстовых полей:

- 1) Если в требованиях указано, что данные должны вводиться с помощью placeholder (шаблона), он должен корректно отображаться внутри поля (Рис.8);
- 2) Для объемных текстовых полей следует использовать опцию скрывания части текста (Рис.10).

Номер телефона *

+375xxxxxxxxx

Рис.8 — Пример текстового поля формы с установленным placeholder

Полное наименование юридического лица или фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) индивидуального предпринимателя

Республиканское унитарное предприятие "Национальный центр электронных услуг"

Сокращенное наименование юридического лица

Государственное предприятие "НЦЭУ"

Рис.9 — Пример текстового поля формы

Для длинного текста включаем "Возможность скрывания":

Электронная услуга по выдаче электронных виз позволяет получить въездную визу в электронном виде для въезда иностранного гражданина в Республику Беларусь. Подача визовой заявки осуществляется не менее чем за семь календарных дней до запрашиваемой даты въезда в Беларусь. Решение по визовой...

[Еще](#)

Рис.10 — Пример текстового поля для объемного текста

Требования к оформлению выпадающих списков:

- 1) Если используется выбор из списка, название поля и элементы в списке пишутся с заглавной буквы, совпадают по грамматической форме, лаконичны;
- 2) Название поля не содержит знак вопроса в конце;
- 3) Выпадающий список может быть с единичным и множественным выбором (Рис.11, Рис.12);
- 4) Из выпадающего списка с единичным выбором можно выбрать только одно значение, осуществляется проверка на отсутствие дублирования выбранного значения повторно;
- 5) Из выпадающего списка с множественным выбором можно выбрать необходимое количество значений;
- 6) Выбранные значения в списках с множественным выбором можно удалять (Рис.12);
- 7) Значения из выпадающего списка нельзя редактировать вручную.

Получатель *

Витебская таможня

Выберите

Минская таможня

Брестская таможня

Витебская таможня

Гомельская таможня

Гродненская таможня

Могилевская таможня

Рис.11 — Пример выпадающего списка с единичным выбором

Множественный выбор из списка (новая реализация):

Множественный выбор

Создана x Утверждена x Выполнена x

x | v

Рис.12 — Пример выпадающего списка с множественным выбором

Требования к оформлению поля выбора даты:

- 1) Поля валидируются в соответствии с логикой — для прошедших дат нельзя указать будущую, и наоборот, если это не противоречит контексту предоставляемого сервиса;
- 2) Проверяется необходимость указания времени к дате в соответствии АЭР;
- 3) Если обязательные данные не заполнены, при попытке сохранить заявление они должны быть подчеркнуты красным цветом с указанием: «Некорректное значение»;
- 4) Дата рождения не должна быть больше текущей даты;
- 5) Если дата заполняется текущей датой, то она не должна редактироваться вручную и изменяться автоматически после подписания и отправки заявления / запроса;
- 6) Вводимые даты должны быть в пределах валидных диапазонов;
- 7) Ввод дат должен быть ограничен по условию. Например, не раньше или не позже текущей даты и т.д.;
- 8) Формат даты на экране и в печатных формах должен быть ДД.ММ.ГГГГ, выбор из календаря и ввод вручную (Рис.13).

Период пребывания, с

Период пребывания, по

10.04.2025

x

Рис.13 — Пример поля формы с выбором даты

Таблицы (массивы) используются для структурированного представления информации, когда данные логично распределяются по строкам и столбцам (Рис.14).

Требования к оформлению таблиц:

- 1) Модальное окно ввода данных отображается по нажатию кнопки в необходимом поле;
- 2) Добавленные данные отображаются в виде таблицы (Рис.14);
- 3) Добавленные объекты можно редактировать, удалять по одному. Для этих действий используются специальные иконки, подходящие по смыслу и цвету;
- 4) При добавлении документа отображается модальное окно с возможностью прикрепить файл, выбрать файл из репозитория и подписать с помощью ЭЦП (Рис.15);
- 5) После добавления в таблице указывается название документа, а также присутствуют специальные иконки для скачивания файла, проверки подписи и добавления в репозиторий (Рис.16).

Таблица данных *:

Добавить Всего записей: 6 5 записей

ФИО	Наименование учреждения	Дата	Номер протокола	
Додан Л.В.	ГринЖРК	18.05.2025	11019194	 
Семенов У.О.	ООО НЦЭУ	20.05.2025	12421412	 
Груздь Ф.Ф.	Стройкомсоюз	15.05.2025	12321321312	 
Петров В.В.	DW Absa	07.05.2025	2423423	 
Цимы А.А.	ООО «СТВ»	02.05.2025	12321	 

< 1 2 >

Рис.14 — Пример оформления таблицы

Добавление документа

Документ *




* поля, обязательные для заполнения

Подписать

Отмена

Рис.15 — Пример добавления документа в таблицу

Таблица документов:

Добавить

Документ	
test2.xlsx	   
test.txt	   

Рис.16 — Пример добавленного документа в таблице

Массивы представляют собой структурированные наборы элементов. Их визуализация зависит от объёма данных:

1) Небольшие массивы — отображаются в виде стандартной таблицы (Рис.14);

2) Большие массивы — оформляются в формате плитки (ItemGrid), как указано в примере (Рис.17).

Отображение результата (для больших массивов, ItemGrid):

Всего записей: 3 1 записей

ФИО Наименование учреждения Дата Номер протокола	Петров В.В. ООО «Стройкомпам» 07.08.2025 2423423
---	---

<
1
2
3
>

Рис.17 — Пример оформления больших массивов в формате плитки

Требования к оформлению массива данных:

1) Название и значения массивов данных пишутся с заглавной буквы (Рис.18);

2) Значения должны быть валидированы: недопустимые или пустые поля подчеркиваются красным цветом с подсказкой;

3) Доступен placeholder (шаблон ввода), если требуется строгое форматирование данных;

4) В интерфейсе предусмотрены кнопки добавления, редактирования и удаления данных;

5) Должна быть реализована возможность автоматического заполнения значений из профиля пользователя, если это предусмотрено в АЭР;

6) После заполнения массива данных должно быть возможно сохранение введенных сведений;

7) Массив данных может быть многоуровневым (двойная, тройная и более вложенность) (Рис.19, Рис.20);

8) Каждый уровень вложенности имеет четкую визуальную границу в интерфейсе;

9) Вложенные объекты можно удалять по одному.

Организация/ИП ✕

Тип организации * Индивидуальный предприниматель ✕ ▼

Наименование/ФИО ИП *

Отделы * Добавить

Название отдела

Клиенты Добавить

Наименование	Тип
--------------	-----

Проекты Добавить

Наименование	Статус
--------------	--------

* поля, обязательные для заполнения

Сохранить Отмена

Рис.18 — Пример массива данных

Организация/ИП ✕

Тип организации * Индивидуальный предприниматель ✕ ▼

Наименование/ФИО ИП *

Отделы * Добавить

Название отдела

Клиенты Добавить

Наименование	Тип
--------------	-----

Проекты Добавить

Наименование	Статус
--------------	--------

* поля, обязательные для заполнения

Сохранить Отмена

Отдел ✕

Название отдела *

Сотрудники * Добавить

ФИО	Роль
-----	------

* поля, обязательные для заполнения

Сохранить Отмена

Рис.19 — Пример многоуровневого массива данных

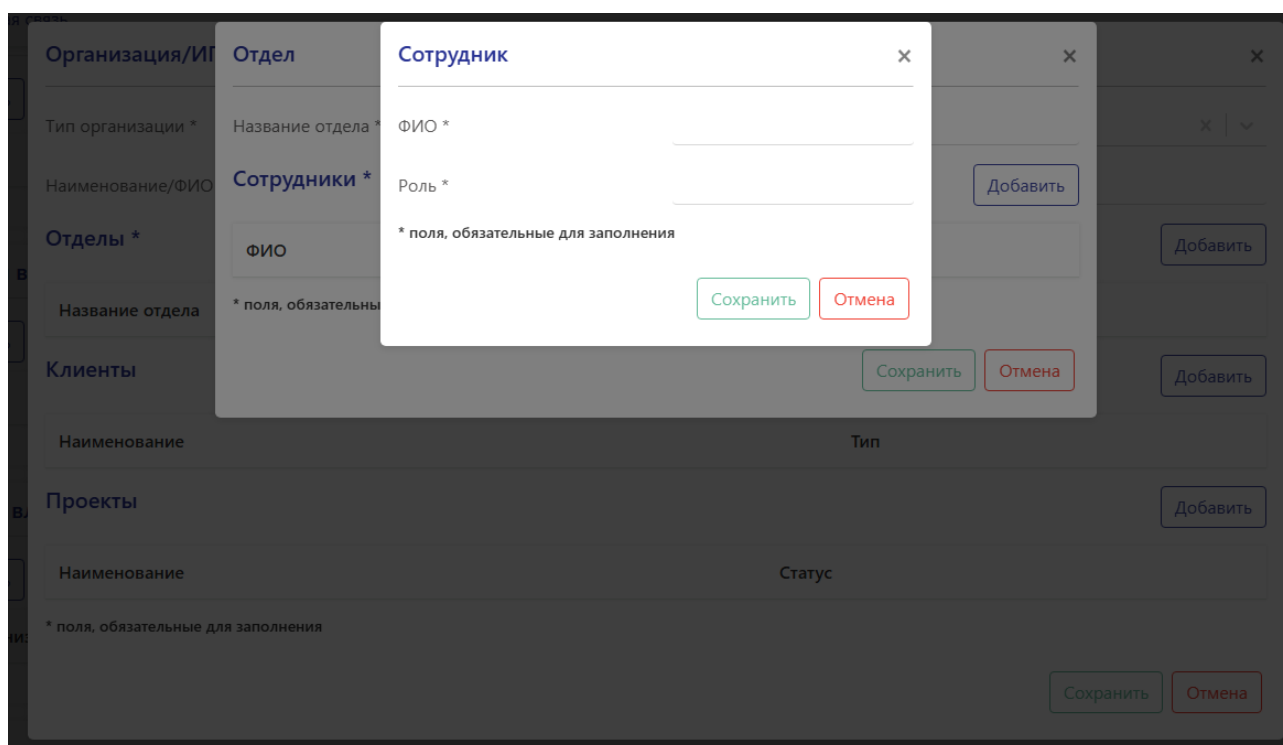


Рис.20 — Пример многоуровневого массива данных

Требования к оформлению чекбоксов:

- 1) Заголовок и названия пунктов пишутся с заглавной буквы, совпадают по грамматической форме, лаконичны. Заголовок не содержит знак вопроса в конце;
- 2) Заголовки чекбоксов оформляются полужирным начертанием, чтобы визуально выделить блок выбора и обеспечить удобство восприятия;
- 3) Осуществляется контроль единичного и множественного выбора, в том числе, если необходимо выбрать только одно значение из нескольких, то при его смене предыдущая отметка автоматически снимается и ставится в требуемом выборе в одно нажатие (Рис.21).

Для единичного выбора использовать js-функции:

- ☒ **Юридическое лицо**
- ☐ **Индивидуальный предприниматель**

Рис.21 — Пример оформления чекбоксов

Требования к оформлению кнопок и ссылок:

- 1) Названия написаны с заглавной буквы;
- 2) Надпись максимально короткая;
- 3) Окончания и падежи кнопок грамматически согласованы с действиями, которые они инициируют;

- 4) Кнопки состоят только из текста, без иконок;
- 5) Фон кнопки зависит от ее назначения;
- 6) Для длинного названия используется кнопка в виде ссылки (Рис.22);
- 7) Подписание файлов осуществляется через отдельную кнопку, аналогично другим ключевым действиям;

8) Кнопки должны оставаться видимыми в интерфейсе и не должны скрываться. По умолчанию кнопка должна быть активной и кликабельной, чтобы пользователь видел доступные действия и понимал, какие шаги необходимы для их выполнения;

9) Исключения, когда кнопку следует отображать в состоянии «disabled»:

- при заполнении массивов с большой вложенностью;
- в форме присутствуют массивы;
- в форме предусмотрено прикрепление файлов.

В этих случаях кнопка остаётся видимой, но становится неактивной (disabled), чтобы дать пользователю понять, что действие станет доступным после выполнения определённых условий;

10) Ключевые кнопки (например, «Сохранить», «Отправить») размещаются справа, чтобы соответствовать привычному пользовательскому поведению при завершении действий.

Цвет кнопок по действиям (Рис.22):

1) Фиолетовый – «Добавить», «Заказать», «Далее», «Печать», «Оценить», «Подписать»;

2) Зеленый – «Сохранить», «Отправить»;

3) Красный – «Отозвать», «Удалить», «Отмена», «Закрыть»;

4) Для заблокированных кнопок добавляется прозрачность к основному цвету;

5) По умолчанию используются кнопки с обводкой, а кнопки с фоновым заполнением используются, когда в интерфейсе представлены несколько равнозначных действий, требующих визуального акцента.



Рис.22 — Пример оформления кнопок и ссылки

Требования к оформлению иконок (Рис.23):

1) Все иконки должны соответствовать единому визуальному стилю, включая форму, размер и цвет;

2) Предусмотрены три цветовых варианта:

- фиолетовый;
- зелёный;
- красный.

3) Иконки должны быть лаконичными и понятными без дополнительных

пояснений.

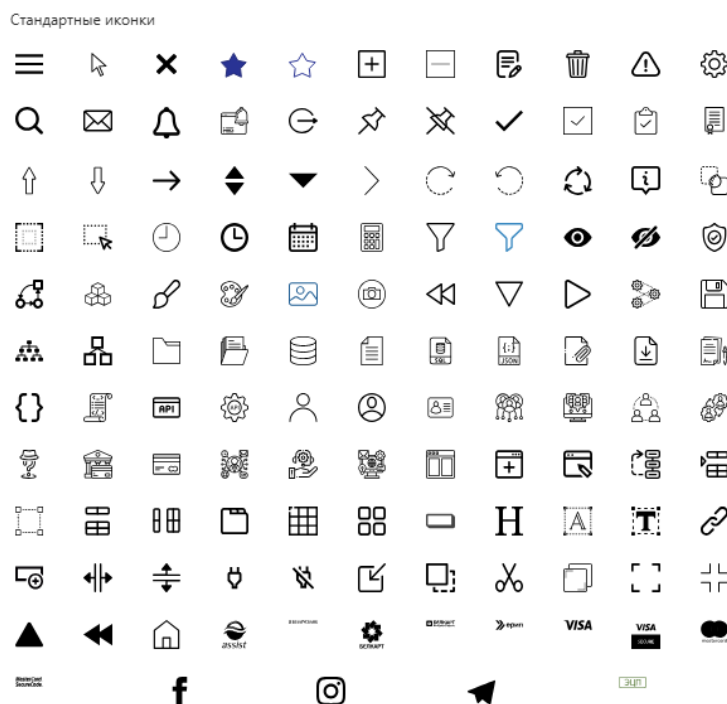


Рис.23 — Варианты доступных иконок

Для загрузки файлов, необходимых для подачи заявления, используется кнопка, при нажатии на которую появляется возможность прикрепить файл допустимого формата.

Требования к загрузке файлов:

- 1) Загрузка файла осуществляется по специальной кнопке в виде скрепки (Рис.24);
- 2) Перед кнопкой загрузки файла всегда размещается текстовое разъяснение, какой файл необходимо загрузить;
- 3) Файлы необходимо загружать по одному;
- 4) Файлы должны быть подписаны с использованием ЭЦП, если это указано в АЭР;
- 5) Форматы файлов указываются, если принимается только один или два формата (например, только xls или scv, но не pdf);
- 6) Форматы указываются под кнопкой загрузки файла;
- 7) Если форматы файлов упоминаются, они написаны строчными буквами, перед каждым форматом стоят звездочка и точка: *.zip, *.sig, *.psd и т.д.;
- 8) Для каждого файла проверяется возможность прикрепления только тех форматов, которые описаны в АЭР;
- 9) Название загруженного файла отображается рядом с кнопкой загрузки файла;
- 10) Справа от загруженного файла отображаются кнопки для скачивания,

удаления, а также кнопка загрузки файла для добавления нового файла в случае необходимости замены ранее прикрепленного;

11) Количество прикрепляемых файлов не должно превышать количество, указанное в АЭР;

12) Суммарный объем всех файлов не должен превышать объем, указанный в АЭР.

Файл, содержащий обращение



Рис.24 — Пример оформления поля для загрузки файлов

Подсказки — элементы графического интерфейса, предназначенные для обучения пользователей (Рис.25).

Требования к оформлению подсказок:

- 1) Подсказки отображаются под полем ввода данных;
- 2) Размер шрифта для подсказок - h6, цвет серый;

Регистрационный номер в Едином государственном регистре юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

191700161

введите регистрационный номер, расположенный в регистре юридических лиц

Рис.25 — Пример подсказки

Ошибки — элементы графического интерфейса, предназначенные для оповещения пользователей о некорректно введенных данных (Рис.26).

Требования к оформлению уведомлений об ошибках:

- 1) При некорректно введенных данных поле подчеркивается нижней границей красного цвета;
- 2) Под полем ввода данных отображается информация об ошибке;
- 3) Стандартная фраза для обозначения ошибки ввода данных: «Некорректное значение».

Номер телефона *

+375xxxxxxxxx

Некорректное значение

Рис.26 — Пример некорректного ввода данных

После проверки формы на корректность заполнения полей ввода данных появляется уведомление (всплывающее окно), отображающее результаты валидации (Рис.27).

Требования к оформлению всплывающего окна после проверки формы:

- 1) Всплывающее окно находится в нижнем правом углу экрана;
- 2) Фон всплывающего окна: при положительном результате - зеленый, при отрицательном - красный;
- 3) Окно пропадает автоматически в течение нескольких секунд, либо возможно закрыть вручную, нажав на иконку «Закрыть».

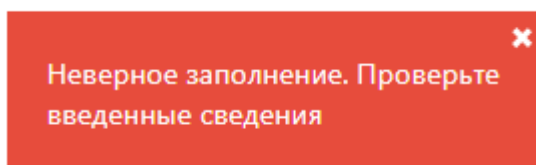


Рис.27 — Пример всплывающего окна валидации формы

7. Уведомления

Уведомление — сообщение, информирующее пользователя о важных событиях или изменениях, связанных с предоставлением услуги. Для просмотра полученных уведомлений предназначена вкладка «Мои уведомления».

Вкладка «Мои уведомления» — страница с отображением всех уведомлений, в том числе о заказанных электронных сервисах.

Уведомления отображаются в виде таблицы с колонками:

- от кого;
- тема;
- дата;
- ссылка на страницу самого уведомления.

При переходе по ссылке отображается страница с указанием:

- номера электронного сервиса;
- номера заявления / запроса;
- от кого пришло уведомление;
- ссылки на заявление / запрос.

При переходе по ссылке открывается ранее отправленное заявление / запрос с возможностью просмотра полученного ответа.

Для каждого уведомления проверяется наличие локализации и всех возможных каналов уведомлений (вкладка «Мои уведомления» на «Е-Паслуга», электронная почта и другие мессенджеры).

Уведомления приходят, когда принято решение по административной процедуре или получен ответ по электронной услуге, а также в других случаях, описанных в АЭР.

8. Подписание

Подписание — блок с цепочкой экранов, которые необходимы для подписания документов с использованием ЭЦП.

Подписание состоит из цепочки экранов, таких как:

- подтверждение доступа NT Client Software к персональным данным;
- подтверждение сертификата ЭЦП;
- ввода пароля личного ключа ЭЦП.

После успешного подписания файла рядом отображается кнопка с иконкой щита, при нажатии на которую отображается ФИО подписанта и кнопка проверки валидности подписи.

Блок с подписанием размещён предпоследним в электронном сервисе. После подписания происходит отправка данных и отображение финального экрана.

9. Печатная форма

Печатная форма — документ необходимого формата, содержащий введенные пользователем сведения.

Если в формы сбора данных были внесены изменения после формирования печатной формы, у пользователя должна быть возможность сохранить новые данные и эти данные должны отобразиться в новой печатной форме.

Название формируемой печатной формы должно соответствовать установленному формату, включающему тип (ЭУ — электронная услуга, АП — административная процедура) и код электронного сервиса, например: Результат_ЭУ_3.25.13, Административное_решение_АП_200.12.6.

Для просмотра сформированной печатной формы ее необходимо скачать.

10. Финальный экран

Финальный экран — заключительный экран, сообщающий о результате оказания (заказа) электронного сервиса.

После отправки отображается либо экран подтверждения успешной

отправки, либо экран блокировки с указанием причины ошибки в случае некорректной работы сервиса.

На финальном экране отображаются следующие блоки:

- 1) «Информация о запросе» / «Информация о заявлении» (Рис.4, Рис.5);
- 2) «Уполномоченный орган» (для административных процедур) (Рис.6);
- 3) «Результат».

Если результатом выполнения электронного сервиса является предоставление пользователю необходимых данных, данный результат отображается в том виде, который описан в АЭР.

Результат может отображаться в виде электронного сообщения либо документа необходимого формата, который можно скачать. Во втором случае присутствует кнопка «Скачать» или «Печать».

11. Оценка услуги

Оценка услуги — оценка оказания (осуществления) электронного сервиса, удовлетворенность пользователя работой электронного сервиса, предоставление замечаний и предложений пользователя о работе электронного сервиса.

После успешного результата выполнения электронного сервиса, внизу справа на финальном экране расположена кнопка «Оценить услугу».

При нажатии этой кнопки открывается модальное окно, в котором предлагается оценить работу электронного сервиса, а также оставить комментарий (Рис.28).

Рис.28 — Модальное окно оценки электронного сервиса

12. Порядок обработки заявки в СМДО

Порядок обработки заявки в СМДО — описание всех этапов рассмотрения

заявления об осуществлении административной процедуры, направляемое в уполномоченный орган по СМДО в соответствии с АЭР.

Информация о пути прохождения заявления отображается в конце поданного заявления в виде таблицы (Рис.29).

В таблице отображаются:

- дата и время;
- действие, произведенное с заявлением (например: документ доставлен, документ зарегистрирован и т.д.);
- статус заявления (например: зарегистрировано, отзыв доставлен);
- файл административного решения.

Когда по заявлению получен ответ, соответствующий документ отображается в таблице — в строке со статусом «Получен ответ» в колонке «Файлы»

Информация о пути прохождения заявления:			
Дата ▾	Уведомление	Статус	Файлы
14.8.2025 12:56	№ 1405 от 14.08.2025	Получен ответ	test.pdf
14.8.2025 12:55	Документ зарегистрирован номером 2843 от 2025-08-14, № 2843 от 14.08.2025	Зарегистрировано	
14.8.2025 12:53	Документ доставлен в систему, № 623032913340564 от 14.08.2025	Доставлено	
14.8.2025 12:53	Документ доставлен в ядро АИС МВ	Доставлено	

Рис.29 — Информация о пути прохождения заявления

13. Результат осуществления административной процедуры

Виды административных решений:

- административное решение об отказе в принятии заявления об АП;
- административное решение об осуществлении АП;
- административное решение об отказе в осуществлении АП.

Результат выполнения административной процедуры отображается в «Итоговом документе» внизу заявления в виде таблицы (Рис.30).

В таблице отображаются:

- название документа административного решения;
- подписант;
- дата подписания;
- действия с документом.

Результат осуществления административной процедуры:		
Название документа	Подписал	Дата подписания
test.pdf	Л. Евгений	14.8.2025




Оценить услугу

Рис.30 — Результат осуществления административной процедуры

Для случаев осуществления административных процедур с использованием программного комплекса «Одно окно» в соответствии с АЭР:

При нажатии кнопки для просмотра открывается модальное окно с подробным описанием административного решения, в котором указаны поля:

- вид административного решения;
- регистрационный номер;
- дата регистрации;
- примечание;
- файл административного решения.

Данные поля могут быть дополнены в соответствии с АЭР.

Для просмотра файла административного решения есть возможность его скачать.

14. Административная жалоба

Административная жалоба — жалоба на принятое административное решение, подаваемая в административном (внесудебном) порядке.

Административная жалоба (отзыв административной жалобы) реализуется в электронной форме в соответствии с Законом Республики Беларусь от 28 октября 2008 г. № 433-З «Об основах административных процедур».

К административной жалобе применимы все требования, описанные в настоящем документе.

Порядок подачи административной жалобы:

- 1) Административная жалоба подается в электронном виде, если данное условие указано в АЭР;
- 2) Для подачи административной жалобы предназначена кнопка «Создать жалобу»;
- 3) По нажатию кнопки отображается модальное окно для подтверждения оформления административной жалобы;
- 4) В модальном окне есть кнопки «Подтвердить» и «Отмена»;
- 5) После подтверждения происходит переход на страницу с необходимыми для заполнения полями.