



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

«СОГЛАСОВАНО»

«УТВЕРЖДАЮ»

Руководитель ОП

Заведующая кафедрой государственного и  
муниципального управления

Володарская Е.П.

Володарская Е.П.

«12» сентября 2017 г.

«12» сентября 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ЭЛЕКТРОННЫЕ УСЛУГИ В ГОСУДАРСТВЕННОМ И МУНИЦИПАЛЬНОМ  
УПРАВЛЕНИИ

направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление  
магистерская программа «Региональное и муниципальное управление»

Форма подготовки: очная

Кафедра государственного и муниципального управления

курс 1 семестр 2

лекции \_\_\_\_\_ час.

практические занятия 36 час.

лабораторные работы \_\_\_\_\_ час.

в том числе с использованием МАО лек. \_\_\_\_\_ /пр. 36 /лаб. \_\_\_\_\_ час.

всего часов аудиторной нагрузки 36 час.

в том числе с использованием МАО 36 час.

самостоятельная работа 72 час.

в том числе контроль самостоятельной работы \_\_\_\_\_ час.

на подготовку к экзамену \_\_\_\_\_ час.

контрольные работы (количество) не предусмотрено

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрено

зачет 2 семестр

зачет с оценкой \_\_\_\_\_ семестр

экзамен \_\_\_\_\_ семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого ДВФУ, утвержденного приказом ректора от «07» июля 2015 г. № 12-13-1282 «Об утверждении ОС ВО ДВФУ и разработке ОПОП по ОС ВО ДВФУ, планируемых к реализации в 2015-2016 учебном году».

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры государственного и муниципального управления протокол, № 01 от «12» сентября 2017 г.

Заведующий кафедрой государственного и муниципального управления Володарская Е.П.

Составитель: канд. ист. наук, доцент Коваленко С.В.

**I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

## **Аннотация к рабочей программе дисциплины**

### **«Электронные услуги в государственном и муниципальном управлении»**

Учебный курс «Электронные услуги в государственном и муниципальном управлении» предназначен для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, магистерская программа «Региональное и муниципальное управление».

Дисциплина «Электронные услуги в государственном и муниципальном управлении» включена в состав вариативной части блока «Дисциплины (модули)».

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов. Учебным планом предусмотрены: практические занятия (36 часов, в том числе МАО 36 часов), самостоятельная работа студента (72 часа). Дисциплина реализуется на 1 курсе во 2 семестре. Форма контроля по дисциплине: зачет.

Дисциплина «Электронные услуги в государственном и муниципальном управлении» логически и содержательно связана с такими курсами, как «Методы исследований», «Теория и механизмы современного государственного и муниципального управления», «Правовое обеспечение государственного и муниципального управления», «Современные технологии планирования и прогнозирования социально-экономического развития территорий», «Глобальные научные коммуникации», «Анализ государственной политики».

Практическая часть дисциплины охватывает следующий круг вопросов: функционирование системы электронных услуг в государственном и муниципальном управлении; оказание электронных услуг на основе современной нормативно-правовой базы; основные тенденции в развитии системы электронных услуг в государственном и муниципальном

управлении; пути совершенствования системы электронных услуг в государственном и муниципальном управлении.

**Целью** изучения дисциплины «Электронные услуги в государственном и муниципальном управлении» является изучение теоретических и практических аспектов предоставления государственных и муниципальных электронных услуг.

**Задачи дисциплины:**

- изучение основных понятий в области оказания государственных (муниципальных) электронных услуг;
- изучение нормативно-правовых и теоретических основ оказания государственных (муниципальных) электронных услуг;
- изучение мирового опыта развития электронного правительства, особенностей реализации предоставления государственных услуг в электронном виде в отдельных странах;
- изучение программного обеспечения, используемого при автоматизации оказания государственных услуг;
- анализ опыта реализации программ «электронного правительства» в России на федеральном и региональном уровнях;
- приобретение практических навыков в сфере предоставления качественных и доступных государственных услуг гражданам в электронном виде.

Для успешного изучения дисциплины «Электронные услуги в государственном и муниципальном управлении» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность творчески адаптировать достижения зарубежной науки, техники и образования к отечественной практике, высокая степень профессиональной мобильности;
- готовность проявлять качества лидера и организовать работу коллектива, владеть эффективными технологиями решения профессиональных проблем;

- умение быстро осваивать новые предметные области, выявлять противоречия, проблемы и выработать альтернативные варианты их решения;

- способность генерировать идеи в научной и профессиональной деятельности;

- способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу;

- готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие общепрофессиональные и профессиональные компетенции (элементы компетенций).

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ОПК-1 способность к анализу, планированию и организации профессиональной деятельности	Знает	методы анализа, планирования и организации профессиональной деятельности
	Умеет	анализировать и планировать профессиональную деятельность
	Владеет	способностью к анализу, планированию и организации профессиональной деятельности
ПК-5 знание о деятельности органов государственного управления, отвечающих за информационное, правовое обеспечение реализации государственных стратегических программ развития территории и постоянное взаимодействие с общественными организациями и оценивать результаты их взаимодействия при формировании гражданского общества	Знает	формы взаимодействия органов государственного управления с общественными организациями при формировании гражданского общества
	Умеет	оценивать результаты взаимодействия органов государственного управления с общественными организациями при формировании гражданского общества
	Владеет	методами сбора информации деятельности органов государственного управления, отвечающих за информационное, правовое обеспечение реализации государственных стратегических программ развития территории и постоянное взаимодействие с общественными организациями и оценивать результаты их взаимодействия при формировании гражданского общества

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Электронные услуги в государственном и муниципальном управлении» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения: анализ ситуационный анализ, дискуссия, кейс-задачи.

## **I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

Лекционные занятия не предусмотрены.

## **II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

**Практические занятия (36 час., в том числе 36 час. с использованием методов активного обучения)**

**Занятие 1. Понятие и сущность государственной (муниципальной) электронной услуги (2 час.)**

*Метод активного / интерактивного обучения – групповая дискуссия (2 час.)*

1. Понятие государственной услуги
2. Сущность государственной услуги (зарубежный опыт и модели)
3. Отличие государственной услуги и функции государственного органа

**Занятие 2. Нормативно-правовое регулирование предоставления государственной (муниципальной) электронной услуги (2 час.)**

*Метод активного / интерактивного обучения – групповая дискуссия, решение ситуационных задач (2 час.)*

1. Особенности правового регулирования предоставления государственных услуг
2. Нормативно – правовое регулирование в сфере предоставления электронных услуг
3. Общие требования к предоставлению государственных услуг

**Занятие 3. Государственная политика в сфере предоставления государственных (муниципальных) электронных услуг населению (4 час.)**

*Метод активного / интерактивного обучения – групповая дискуссия (4 час.)*

1. История развития информатизации в государственном и муниципальном управлении.
2. Трансформация обычных государственных (муниципальных) услуг в электронные.
3. Федеральная целевая программа «Электронная Россия», ее цели и итоги.
4. Инфраструктура и возможности получения электронных государственных услуг
5. Система идентификации населения.
6. Взаимодействие государственных органов региона в процессе оказания электронных государственных услуг
7. Предоставление муниципальных электронных услуг

#### **Занятие 4. Опыт оказания электронных государственных услуг в зарубежных странах (2 час.)**

*Метод активного / интерактивного обучения – групповая дискуссия (2 час.)*

1. Нормативно-правовая база предоставления электронных государственных услуг в США.
  2. Применение системы электронных государственных услуг в Западноевропейских государствах.
  3. Использование государственных электронных услуг в странах Востока.
- Опыт оказания государственных электронных услуг в странах ближнего зарубежья.

#### **Занятие 5. Стандарты и регламенты предоставления государственных (муниципальных) услуг(2 час.)**

*Метод активного / интерактивного обучения – групповая дискуссия, решение ситуационных задач (2 час.)*

1. Принципы стандартизации государственных услуг. Стандарты предоставления государственных услуг

2. Регламенты предоставления государственных услуг

**Занятие 6. Требования к разработке административного регламента оказания государственной услуги (2 час.)**

*Метод активного / интерактивного обучения – групповая дискуссия, решение кейс-задач (2 час.)*

1. Задачи внедрения административных регламентов
2. Подходы к реинжинирингу предоставления государственных и муниципальных электронных услуг.
3. Практика регламентации деятельности по предоставлению государственных и муниципальных электронных услуг
4. Требования к административным регламентам

**Занятие 7. Требования к оптимизации и модернизации процессов оказания публичных электронных услуг(4 час.)**

*Метод активного / интерактивного обучения – групповая дискуссия (4 час.)*

1. СМЭВ как способ оптимизации
2. Технологическая карта межведомственного взаимодействия.
3. Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)

**Занятие 8. Установление платы за предоставление государственной услуги (2 час.)**

*Метод активного / интерактивного обучения – групповая дискуссия (2 час.)*

1. Проблема платности государственных услуг
2. Рекомендации по разработке порядка определения размера платы за оказание услуг, необходимых и обязательных для предоставления исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации государственных услуг

**Занятие 9. Предоставление государственных услуг в МФЦ в электронном виде (4 час.)**



*Метод активного / интерактивного обучения – групповая дискуссия*

*(4 час.)*

1. Организация предоставления государственных услуг по принципу «одного окна»
2. Основные функции МФЦ
3. Правила организации деятельности многофункциональных центров
4. Региональная практика МФЦ
5. Проблемы деятельности МФЦ

**Занятие 10. Принципы и технологии мониторинга качества оказания государственных услуг (4 час.)**

*Метод активного / интерактивного обучения – групповая дискуссия*

*(4 час.)*

1. Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги
2. Система показателей оценки качества и доступности государственных электронных услуг
3. Качество предоставления государственных электронных услуг
4. Понятие и направления реализации мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг

**Занятие 11. Общественная оценка, независимая система оценки качества предоставляемых услуг в социальной сфере, формы, методы и инструменты оценки (4 час.)**

*Метод активного / интерактивного обучения – групповая дискуссия*

*(4 час.)*

1. Независимая система оценки качества предоставляемых услуг в социальной сфере,
2. Формы, методы и инструменты оценки

**Занятие 12. Электронные государственные услуги как сфера деятельности «Электронного правительства» (4 час.)**

*Метод активного / интерактивного обучения – групповая дискуссия  
(4 час.)*

1. Электронные государственные услуги как основная задача электронного правительства.
2. Взаимодействия в структуре электронного правительства: G2C (Government-to-Citizen); G2B (Government-to-Business);
3. Взаимодействия в структуре электронного правительства: G2G (Government-to-Government); G2E (Government -to- Employees).

### **III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Электронные услуги в государственном и муниципальном управлении» представлено в Приложение 1 и включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

#### IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые модули/ разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства - наименование	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Занятие 1 Понятие и сущность государственной (муниципальной) электронной услуги	ОПК-1 ПК-5	Знает методы совершенствования системы предоставления электронных государственных услуг	Дискуссия (УО-4)	Рейтинг/Вопросы к зачету
			Умеет уметь самостоятельно работать с источниками информации в электронном виде.		
			Владеет тенденциями развития информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела		
2.	Занятие 2. Нормативно-правовое регулирование предоставления государственной (муниципальной) электронной услуги	ОПК-1 ПК-5	Знает законодательную и нормативно-методическую базу в области предоставления электронных государственных услуг с применением информационных технологий	Дискуссия (УО-4) Разноуровневые задачи и задания (ПР-11)	Рейтинг/Вопросы к зачету
			Умеет анализировать угрозы информационной безопасности при предоставлении электронных государственных услуг		
			Владеет опытом работы с электронными документами; навыком составления прогноза и принятия решения по защите информации в условиях предоставления электронных услуг		
3.	Занятие 3. Государственная политика в сфере предоставления государственных (муниципальных) электронных услуг населению	ОПК-1 ПК-5	Знает содержание проблемы информационной безопасности	Дискуссия (УО-4)	Рейтинг/Вопросы к зачету
			Умеет определять эффективность решений по созданию или совершенствованию системы для предоставления электронных государственных услуг;		
			Владеет профессиональными знаниями основных проблем предоставления электронных услуг в системе государственного и муниципального управления		
4.	Занятие 4. Опыт оказания электронных государственных услуг в зарубежных странах	ОПК-1 ПК-5	Знает методы совершенствования системы предоставления электронных государственных услуг	Дискуссия (УО-4)	Рейтинг/Вопросы к зачету
			Умеет уметь самостоятельно работать с источниками информации в электронном виде.		
			Владеет тенденциями развития информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела		
5.	Занятие 5. Стандарты и регламенты предоставления государственных (муниципальных) услуг	ОПК-1 ПК-5	Знает законодательную и нормативно-методическую базу в области предоставления электронных государственных услуг с применением информационных технологий	Дискуссия (УО-4)	Рейтинг/Вопросы к зачету
			Умеет -анализировать угрозы информационной безопасности при предоставлении электронных государственных услуг		
			Владеет - опытом работы с электронными документами; навыком составления прогноза и принятия решения по защите информации в		

№ п/п	Контролируемые модули/ разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства - наименование		
			текущий контроль	промежуточная аттестация	
			условиях предоставления электронных услуг		
6.	Занятие 6. Требования к разработке административного регламента оказания государственной услуги	ОПК-1 ПК-5	Знает методы совершенствования системы предоставления электронных государственных услуг	Дискуссия (УО-4) Кейс-задачи (ПР-11)	Рейтинг/Вопросы к зачету
			Умеет уметь самостоятельно работать с источниками информации в электронном виде		
			Владеет тенденциями развития информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела		
7.	Занятие 7. Требования к оптимизации и модернизации процессов оказания публичных электронных услуг	ОПК-1 ПК-5	Знает - общие теоретические основы и понятийный аппарат в области предоставления электронных государственных услуг с применением информационных технологий	Дискуссия (УО-4)	Рейтинг/Вопросы к зачету
			Умеет выбирать оптимальные методы постоянного совершенствования системы электронных государственных услуг		
			Владеет навыками по разработке локальных нормативно-правовых актов по предоставлению электронных государственных услуг		
8.	Занятие 8. Установление платы за предоставление государственной услуги	ОПК-1 ПК-5	Знает содержание проблемы информационной безопасности	Дискуссия (УО-4)	Рейтинг/Вопросы к зачету
			Умеет определять эффективность решений по созданию или совершенствованию системы для предоставления электронных государственных услуг;		
			Владеет профессиональными знаниями основных проблем предоставления электронных услуг в системе государственного и муниципального управления		
9.	Занятие 9. Предоставление государственных услуг в МФЦ в электронном виде	ОПК-1 ПК-5	Знает законодательную и нормативно-методическую базу в области предоставления электронных государственных услуг с применением информационных технологий	Дискуссия (УО-4) Разноуровневые задачи и задания (ПР-11)	Рейтинг/Вопросы к зачету
			Умеет анализировать угрозы информационной безопасности при предоставлении электронных государственных услуг		
			Владеет - опытом работы с электронными документами; навыком составления прогноза и принятия решения по защите информации в условиях предоставления электронных услуг		
10.	Занятие 10. Принципы и технологии мониторинга качества оказания государственных услуг	ОПК-1 ПК-5	Знает методы совершенствования системы предоставления электронных государственных услуг	Дискуссия (УО-4)	Рейтинг/Вопросы к зачету
			Умеет уметь самостоятельно работать с источниками информации в электронном виде.		
			Владеет тенденциями развития информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела		
11.	Занятие 11. Общественная	ОПК-1	Знает методы совершенствования системы предоставления электронных	Дискуссия (УО-4)	Рейтинг/Вопросы

№ п/п	Контролируемые модули/ разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства - наименование	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
	оценка, независимая система оценки качества предоставляемых услуг в социальной сфере, формы, методы и инструменты оценки	ПК-5	государственных услуг		к зачету
Умеет уметь самостоятельно работать с источниками информации в электронном виде					
Владеет тенденциями развития информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела					
12.	Занятие 12. Электронные государственные услуги как сфера деятельности «Электронного правительства»	ОПК-1 ПК-5	Знает общие теоретические основы и понятийный аппарат в области предоставления электронных государственных услуг с применением информационных технологий	Дискуссия (УО-4)	Рейтинг/Вопросы к зачету
			Умеет выбирать оптимальные методы постоянного совершенствования системы электронных государственных услуг		
			Владеет навыками по разработке локальных нормативно-правовых актов по предоставлению электронных государственных услуг		

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложение 2.

## V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Основная литература

*(электронные и печатные издания)*

1. Васильева, А.Ф. Сервисное государство: административно-правовое исследование оказания публичных услуг в Германии и России [Электронный ресурс] / А.Ф. Васильева. - М.: РАП, 2012. - 332 с. <http://znanium.com/catalog/product/517090>
2. Восколович, Н.А. Экономика платных услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям, направлению «Экономика», специальности «Государственное и муниципальное управление» / Н.А. Восколович. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 398 с. <http://www.iprbookshop.ru/40486.html>
3. Кабашов, С.Ю. Электронное правительство. Электронный документооборот. Термины и определения : учеб. пособие / С.Ю. Кабашов. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 320 с. <http://znanium.com/catalog/product/809828/> <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:795642&theme=FEFU>
4. Коваленко, С.В. Предоставление государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.В. Коваленко, А.И. Киричек, Л.А. Сазонова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 109 с. <http://www.iprbookshop.ru/72465.html>
5. Курячая, М.М. Гражданин, общество, государство, инновации: современные механизмы взаимодействия / М. М. Курячая ; отв. ред. С. А. Авакьян. - Краснодар : Просвещение-Юг, 2017. - 167 с. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:848472&theme=FEFU>
6. Паршин, М.В. Качество государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : на пути к сервисному государству / М.В. Паршин. —

Электрон. текстовые данные. — М. : Статут, 2013. — 272 с.

<http://www.iprbookshop.ru/49118.html>

7. Рогозин, Д.М. Оценка эффективности государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : социальная критика и профессиональная экспертиза / Д.М. Рогозин, И.А. Шмерлина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дело, 2014. — 102 с.

<http://www.iprbookshop.ru/51049.html>

8. Саак, А. Э. Информационные технологии управления : учебник / А. Э. Саак, Е. В. Пахомов, В. Н. Тюшняков.- 2-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2013. - 318 с. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:780915&theme=FEFU>

9. Трутнев, Д.Р. Стратегическое планирование проектов и программ развития электронного правительства [Электронный ресурс] : учебное пособие / Д.Р. Трутнев. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Университет ИТМО, 2012. — 95 с. <http://www.iprbookshop.ru/67551.html>

10. Фадеев, В.И. Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве РФ: Монография / Под ред. В.И. Фадеева - М.: Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 208 с.

<http://znanium.com/catalog/product/537334>

### **Дополнительная литература**

*(печатные и электронные издания)*

1. Агапов, А. В. Обработка и обеспечение безопасности электронных данных [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. В. Агапов, Т. В. Алексеева, А. В. Васильев и др.; под ред. Д. В. Денисова. - М.: МФПУ Синергия, 2012. - 592 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=451354>

2. [Добролюбова, Е. И.](#) Нормирование численности государственных гражданских служащих в сфере осуществления контроля (надзора) и предоставления государственных услуг: Монография / Добролюбова Е.И., Южаков В.Н., Александров О.В. - М.:ИД Дело РАНХиГС, 2015. - 276 с. - <http://znanium.com/bookread2.php?book=782848>

3. [Дуканова, И. В.](#) Эффективность управления соц.-эконом. развитием административно-территориальных образ.: Моногр. / И.В.Дуканова.; Под ред. проф. В.И.Терехина. -М.:НИЦ ИНФРА-М, 2013-316с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=390326>

4. [Касаткина, Н. М.](#) Открытое правительство за рубежом. Правовое регулирование и практика: Монография / Н.М. Касаткина, Н.Б. Крысенкова, Ф.А. Лещенков и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 210 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=497052>

5. [Кленов, С. Н.](#) Правовое обеспечение государственного и муниципального управления: Учебное пособие / С.Н. Кленов и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 268 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=471455>

6. Никонова, И.А. Проектный анализ и проектное финансирование [Электронный ресурс] / И.А. Никонова. — М.: Альпина Паблишер, 2014. — 154 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=519263>

### **Нормативно-правовые материалы**

1. Конституция Российской Федерации. – М: Эксмо, 2017. – 64 с.

2. Федеральный закон от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ "Об архивном деле в Российской Федерации. Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/12137300/#ixzz5fSunTeCX>

3. Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/12146661/#ixzz5fSv1Wc59>

4. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации". Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/12148555/#ixzz5fSvLJOTP>

5. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг". Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/12177515/#ixzz5fSvsAhwU>



6. Указ Президента РФ от 9 мая 2017 г. № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы».

ГАРАНТ.РУ:

<http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71570570/#ixzz5fSwZ3YjX>

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Владимир Путин. Личный сайт [путин.президент.рф](http://putin.president.rf)
2. Официальный сайт Президента РФ <http://kremlin.ru/>
3. Официальный сайт Правительства РФ <http://government.ru/>
4. Официальный сайт Государственной Думы РФ <http://www.duma.gov.ru/>
5. Официальный сайт Совета Федерации РФ <http://www.council.gov.ru/>
6. Справочно-правовая система «Консультант» <http://www.consultant.ru/>
7. Информационно-правовой портал «Гарант» <http://www.garant.ru/>
8. Официальный сайт Российской газеты <http://www.rg.ru/>
9. Официальный интернет-портал правовой информации.  
Государственная система правовой информации <http://www.pravo.gov.ru/>
10. Портал государственных услуг <https://www.gosuslugi.ru/>
11. Открытое Правительство <http://open.gov.ru/opengov/>
12. Научная библиотека ДВФУ <https://www.dvfu.ru/library/>
13. Официальный сайт Электронной библиотеки диссертаций  
Российской государственной библиотеки <http://diss.rsl.ru/>
14. Электронно-библиотечная система Znanium.com <http://znanium.com/>
15. Электронно-библиотечная система IPRbooks  
<http://www.iprbookshop.ru/>
16. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU  
<https://elibrary.ru/defaultx.asp>
17. Федеральный портал проектов нормативных правовых актов  
<http://regulation.gov.ru/>

### Перечень информационных технологий и программного обеспечения

Место расположения компьютерной техники, на котором установлено программное обеспечение, количество рабочих мест	Перечень программного обеспечения
Компьютерный класс Школы экономики и менеджмента, ауд. G509, на 26 рабочих мест	<p>7Zip 16.04 – свободный файловый архиватор с высокой степенью сжатия данных;</p> <p>ABBY FineReader 11 – пакет программного обеспечения, для распознавания отсканированного текста с последующим его сохранением</p> <p>Adobe Acrobat Reader DC – пакет программ для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF;</p> <p>ESET Endpoint Security 5 – комплексная защита рабочих станций на базе ОС Windows. Поддержка виртуализации + новые технологии;</p> <p>Far Manager 3 – программа управления файлами и архивами в ОС Windows.</p> <p>Google Chrome – веб-браузер</p> <p>Microsoft Office 2010 – офисный пакет, включающий программное обеспечение для работы с различными типами документов (текстами, электронными таблицами, базами данных и др.)</p> <p>Microsoft Project 2010 – программа управления проектами для ОС Windows.</p> <p>Microsoft Visio 2010 – векторный графический редактор, редактор диаграмм и блок-схем для ОС Windows.</p> <p>Mozilla Firefox – веб-браузер</p> <p>Notepad++ 6.68 – текстовый редактор</p> <p>Project Expert 7 – программ для оценки инвестиционных проектов и разработки бизнес-планов</p> <p>R-Studio – группа полнофункциональных утилит для восстановления данных с жёстких дисков (HDD), твёрдотельных устройств (SSD), флэш-памяти и аналогичных внешних и внутренних накопителей данных.</p> <p>WinDjView 2.0.2 - программа для распознавания и просмотра файлов с одноименным форматом DJV и DjVu;</p> <p>Гарант аэро – справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации</p> <p>Консультант Плюс – это компьютерная система для поиска и работы с правовой информацией.</p>

## VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация дисциплины «Электронные услуги в государственном и муниципальном управлении» предусматривает следующие виды учебной работы: лекции, практические занятия, самостоятельную работу студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Электронные услуги в государственном и муниципальном управлении» предполагает рейтинговую систему оценки

знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением всех практических занятий с обязательным предоставлением отчета о работе, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Электронные услуги в государственном и муниципальном управлении» является зачет.

В течение учебного семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (20 баллов);
- успешно выполнить аудиторные и контрольные задания (50 баллов);
- своевременно и успешно выполнить все виды самостоятельной работы (30 баллов).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Электронные услуги в государственном и муниципальном управлении» при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Электронные услуги в государственном и муниципальном управлении» для аттестации на зачете следующие: 86-100 баллов – «отлично», 76-85 баллов – «хорошо», 61-75 баллов – «удовлетворительно», 60 и менее баллов – «неудовлетворительно».

Пересчет баллов по текущему контролю и самостоятельной работе производится по формуле:

$$P(n) = \sum_{i=1}^m \left[ \frac{O_i}{O_i^{max}} \times \frac{k_i}{W} \right],$$

где:  $W = \sum_{i=1}^n k_i^n = \sum_{i=1}^n k_i^n$  для текущего рейтинга;

$W = \sum_{i=1}^m k_i^n = \sum_{i=1}^m k_i^n$  для итогового рейтинга;

$P(n)$  – рейтинг студента;

$m$  – общее количество контрольных мероприятий;

$n$  – количество проведенных контрольных мероприятий;

$O_i$  – балл, полученный студентом на  $i$ -ом контрольном мероприятии;  
 $O_i^{max}$  – максимально возможный балл студента по  $i$ -му контрольному мероприятию;

$k_i$  – весовой коэффициент  $i$ -го контрольного мероприятия;

$k_i^n$  – весовой коэффициент  $i$ -го контрольного мероприятия, если оно является основным, или 0, если оно является дополнительным.

### **Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины**

Дисциплина «Электронные услуги в государственном и муниципальном управлении» рассчитана на 36 аудиторных час. (из них: практические занятия - 36 час.), самостоятельная работа - 72 час.

Оптимальным вариантом планирования и организации студентом времени, необходимого для изучения дисциплины, является равномерное распределение учебной нагрузки, т.е. систематическое ознакомление с теоретическим материалом на лекционных занятиях и закрепление полученных знаний при подготовке и выполнении практических занятий и заданий, предусмотренных для самостоятельной работы студентов.

Подготовку к выполнению практических занятий необходимо проводить заранее, чтобы была возможность проконсультироваться с преподавателем по возникающим вопросам.

Самостоятельную работу следует выполнять согласно графику и требованиям, предложенным преподавателем.

### **Рекомендации по работе с литературой**

Наиболее предпочтительна логичная последовательность в работе с литературой. Ее можно представить в виде следующего примерного алгоритма:

1. ознакомление с нормативно-законодательной базой;
2. изучение основной учебной литературы;

### 3. проработка дополнительной (учебной и научной) литературы.

В ходе изучения очень полезно, хотя и не обязательно, делать краткие конспекты прочитанного, выписки, заметки, выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю. По завершении изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки.

Настоятельно рекомендуется избегать механического заучивания учебного материала. Практика убедительно показывает: самым эффективным способом является не «зубрежка», а глубокое, творческое, самостоятельное проникновение в существо изучаемых вопросов.

Необходимо вести систематическую каждодневную работу над литературными источниками. Объем информации по курсу настолько обширен, что им не удастся овладеть в «последние дни» перед сессией, как на это иногда рассчитывают некоторые студенты.

### **Рекомендации по использованию методов активного обучения**

Для повышения эффективности образовательного процесса и формирования активной личности студента важную роль играет такой принцип обучения как познавательная активность студентов. Целью такого обучения является не только освоение знаний, умений, навыков, но и формирование основополагающих качеств личности, что обуславливает необходимость использования методов активного обучения, без которых невозможно формирование специалиста, способного решать профессиональные задачи в современных рыночных условиях.

Для развития профессиональных навыков и личности студента в качестве методов активного обучения целесообразно использовать методы ситуационного обучения, представляющие собой описание деловой ситуации, которая реально возникала или возникает в процессе деятельности.

Реализация такого типа обучения по дисциплине «Электронные услуги в государственном и муниципальном управлении» осуществляется через использование ситуационных заданий, в частности ситуационных задач, которые можно определить как методы имитации принятия решений в различных ситуациях путем проигрывания вариантов по заданным условиям.

Ситуационные задачи предназначены для использования студентами конкретных приемов и концепций при их выполнении для того, чтобы получить достаточный уровень знаний и умений для принятия решений в аналогичных ситуациях на предприятиях, тем самым уменьшая разрыв между теоретическими знаниями и практическими умениями.

Решение ситуационных задач студентам предлагается в конце практических занятий в завершении изучения определенной учебной темы, а знания, полученные на лекциях, должны стать основой для решения этих задач. Из этого следует, что студент должен владеть достаточным уровнем знания теоретического материала, уметь работать с действующей нормативно-правовой базой. Студент должен владеть достаточным уровнем знания теоретического материала, уметь работать с законодательными актами. Это предполагает осознание студентом процесса вынесения решения по ситуационной задаче.

Студент должен уметь правильно интерпретировать ситуацию, т.е. правильно определить, какие факторы являются наиболее важными в данной ситуации, какое решение необходимо принять в соответствии с законодательством или иными нормативными актами в области государственного и муниципального управления.

Таким образом, решение ситуационных задач призвано вырабатывать следующие умения и навыки у студентов:

- работать с постоянно обновляющейся законодательной базой в области государственного и муниципального управления;
- высказывать и отстаивать свою точку зрения чёткой, уверенной, грамотной речью;

– вырабатывать собственное мнение на основе осмысления теоретических знаний, проведения аналитических исследований;

– самостоятельно принимать решения.

Решение ситуационной задачи проходит в несколько этапов:

1. ознакомление с представленной ситуацией и её особенностями;

2. анализ ситуации – осмысление изложенной в задаче информации, и её перевод в набор логически связанных вопросов, выделение основной проблемы, факторов и данных, которые могут воздействовать на принятие управленческого решения;

3. оценка уже принятых мер, поиск стандартов и иных нормативных актов для решения ситуационной задачи;

4. анализ задачи с учётом полученных данных из теоретического материала;

5. принятие решения по ситуационной задаче, соответствующего правовым нормам, регулирующих направление ситуационной задачи.

Технология выполнения ситуационных задач включает в себя организацию самостоятельной работы обучающихся с консультационной поддержкой преподавателя. На этапе ознакомления с задачей студент самостоятельно оценивает ситуацию, изложенную в тексте, исследует теоретический материал, устанавливает ключевые факторы и проводит анализ проблем, изложенных в условии задачи. Затем составляет план действий и оценивает возможности его реализации. По окончании самостоятельного анализа студент должен ответить на вопросы, выполнить задания и составить письменный отчет по данному заданию.

### **Рекомендации по подготовке к решению кейс-задач**

Кейс-метод или метод конкретных ситуаций – это метод активного проблемного, эвристического обучения. Название метода происходит от английского case – случай, ситуация и от понятия «кейс»- чемоданчик для хранения различных бумаг, журналов, документов и пр.

Отличительной особенностью данного метода является создание проблемной ситуации на основе фактов из реальной жизни. При этом сама проблема должна быть актуальна на сегодняшний день и иметь несколько решений. Для работы с такой ситуацией необходимо правильно поставить учебную задачу, и для ее решения подготовить «кейс» с различными информационными материалами (статьи, литературные рассказы, сайты в сети Интернет, статистические отчеты и пр.)

Поставив задачу и подготовив «кейс», следует организовать деятельность обучающихся по разрешению поставленной проблемы. Работа в режиме кейс-метода предполагает групповую деятельность - совместными усилиями каждая из подгрупп обучающихся анализирует ситуацию, и вырабатывает практическое решение. Далее организуется деятельность по оценке предложенных решений и выбору лучшего для разрешения поставленной проблемы.

В ходе её решения идёт развитие системы ценностей обучающихся, их жизненных установок и формирование практических навыков: ученики учатся аргументировать, доказывать и обосновывать свою точку зрения, принимать коллективное решение. Кейс-метод позволяет увидеть учащимся неоднозначность решения проблем в реальной жизни, быть готовыми соотносить материал с практикой.

### **Рекомендации по подготовке к групповой дискуссии**

Для осознания студентами своих мнений, суждений, оценок по проблемным вопросам, рассматриваемым на лекции, в ходе освоения дисциплины «Электронные услуги в государственном и муниципальном управлении» применяется такой метод активного обучения как **групповая дискуссия**. Групповая дискуссия – это метод активного обучения, основанный на публичном обсуждении проблемы, цель которого выяснение и сопоставление различных точек зрения, нахождение правильного решения спорного вопроса. Данный метод активного обучения повышает



интенсивность и эффективность процесса восприятия за счет активного включения обучаемых в коллективный поиск истины.

При проведении групповой дискуссии преподавателю следует обеспечить следующие условия: предметность дискуссии; наличие доброжелательной и открытой атмосферы взаимодействия; готовность участников слушать и слышать иные позиции, иные точки зрения; наличие достаточного объема информации по обсуждаемой проблеме; наличие возможности высказаться; развернутая, корректная аргументация своей позиции; наличие возможности задавать вопросы.

Также при проведении групповой дискуссии необходимо придерживаться следующих правил:

- выступления должны проходить организованно, каждый участник может выступать только с разрешения ведущего;
- каждое высказывание должно быть подкреплено фактами;
- в обсуждении следует предоставить каждому участнику возможность высказаться.

### **Рекомендации по подготовке к зачету**

Изучение дисциплины «Электронные услуги в государственном и муниципальном управлении» завершается сдачей зачета. Зачет является формой итогового контроля знаний и умений, полученных на лекциях, практических занятиях и в процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к зачету студенты вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только скрепляют полученные знания, но и получают новые. Подготовка студента к зачету включает в себя: самостоятельная работа в течение семестра; непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса; подготовка к ответу на зачете.

Литература для подготовки к зачету рекомендуется преподавателем либо указана в рабочей программе. Для полноты учебной информации и ее

сравнения лучше использовать несколько учебников. Студент вправе сам придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации.

Основным источником подготовки к зачету является конспект лекций, где учебный материал дается в систематизированном виде, основные положения его детализируются, подкрепляются современными фактами и информацией, которые в силу новизны не вошли в опубликованные печатные источники. В ходе подготовки к зачету студентам необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем.

## **VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Электронные услуги в государственном и муниципальном управлении» необходимы:

<b>Наименование оборудованных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень основного оборудования</b>
Мультимедийная аудитория	Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron
Читальные залы Научной библиотеки ДВФУ с открытым доступом к фонду (корпус А - уровень 10)	Моноблок HP ProOne 400 All-in-One 19,5 (1600x900), Core i3-4150T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 1TB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7Pro (64-bit)+Win8.1Pro(64-bit), 1-1-1 Wty Скорость доступа в Интернет 500 Мбит/сек. Рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованы: портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДВФУ)

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ  
ОБУЧАЮЩИХСЯ**

ЭЛЕКТРОННЫЕ УСЛУГИ В ГОСУДАРСТВЕННОМ И МУНИЦИПАЛЬНОМ  
УПРАВЛЕНИИ

**направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление**  
магистерская программа «Региональное и муниципальное управление»

**Форма подготовки: очная**

Владивосток  
2017

## План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1.	1-4 неделя	<p>Изучение основной и дополнительной литературы</p> <p>Ведение записей, выполнение заданий предполагающих интерпретацию, оценку, отношение к осваиваемому содержанию, чтение обязательной литературы, написание докладов и рефератов.</p> <p>Контрольная работа №1 «Информационно-телекоммуникационная инфраструктура органов государственной власти и государственных внебюджетных фондов»</p>	14 час.	Защита контрольной работы
2.	5-9 недели	<p>Изучение основной и дополнительной литературы</p> <p>Ведение записей, выполнение заданий предполагающих интерпретацию, оценку, отношение к осваиваемому содержанию, чтение обязательной литературы, написание докладов.</p> <p>Контрольная работа №2 «Ключевые требования к объектам, входящим в систему центров обработки данных»</p>	14 час.	Защита контрольной работы
3.	10- 13 недели	<p>Изучение основной и дополнительной литературы</p> <p>Ведение записей, выполнение заданий предполагающих интерпретацию, оценку, отношение к осваиваемому содержанию, чтение обязательной литературы, написание докладов.</p> <p>Контрольная работа №3 «Права учредителя МФЦ»</p>	14 час.	Защита контрольной работы
4.	14-17 неделя	<p>Изучение основной и дополнительной литературы</p> <p>Ведение записей, выполнение заданий предполагающих интерпретацию, оценку, отношение к осваиваемому содержанию, чтение обязательной литературы,</p>	14 час.	Защита контрольной работы

		написание докладов. Контрольная работа №4 «Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»		
5.	Подготовка к зачету	Изучение основной и дополнительной литературы Ведение записей, выполнение заданий предполагающих интерпретацию, оценку, отношение к осваиваемому содержанию	16 час.	
Итого за семестр			72 час.	

### **Рекомендации по самостоятельной работе студентов**

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Электронные услуги в государственном и муниципальном управлении» предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, решение контрольных работ, написание научной статьи, подготовку к выполнению и защите практических занятий и промежуточной аттестации – зачет.

Для самопроверки усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите практических занятий и сдаче зачета студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

### **Рекомендации по работе с литературой**

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студентам необходимо придерживаться определенной последовательности:

– при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий изучаемой темы курса, чтобы точно знать, что конкретно искать в том или ином издании;

– для более глубокого усвоения и понимания материала следует читать не только имеющиеся в тексте определения и понятия, но и конкретные

примеры;

– чтобы получить более объемные и системные представления по рассматриваемой теме необходимо просмотреть несколько литературных источников (возможно альтернативных);

– не следует конспектировать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не дает возможности осознать материал; необходимо выделить и законспектировать только основные положения, определения и понятия, позволяющие выстроить логику ответа на изучаемые вопросы.

### **Консультации**

Если в процессе самостоятельной работы над изучением теоретического материала или при решении задач у студента возникают вопросы, разрешить которые самостоятельно не удастся, необходимо обратиться к преподавателю для получения у него разъяснений или указаний. В своих вопросах студент должен четко выразить, в чем он испытывает затруднения, характер этого затруднения. За консультацией следует обращаться и в случае, если возникнут сомнения в правильности ответов на вопросы самопроверки.

### **Требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы.**

Контрольная работа – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов. Содержание контрольной работы зависит от выбранного варианта. Работа представляется преподавателю на проверку не позднее, чем за 7 дней до планируемой защиты. Защита контрольной работы проходит в форме собеседования во время консультаций.

**Задания для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению**

#### **Контрольная работа № 1**

Изучите приведенное ниже извлечение 1 из «Концепции перевода обработки и хранения государственных информационных ресурсов, не содержащих сведения, составляющие государственную тайну, в систему федеральных и региональных центров обработки данных» (распоряжение Правительства Российской Федерации от 7 октября 2015 г. № 1995-р).и ответьте на следующие вопросы

1. Каково состояние информационно-телекоммуникационной инфраструктуры органов государственной власти и государственных внебюджетных фондов?

2. Определите необходимость выделения из бюджетов всех уровней значительных средств на развитие и модернизацию собственной информационно-телекоммуникационной инфраструктуры органов государственной власти и государственных внебюджетных фондов, а также наличия в их штате специалистов, обеспечивающих ее эксплуатацию.

3. Определите основные проблемы в развитии собственной информационно-телекоммуникационной инфраструктуры органов государственной власти и государственных внебюджетных фондов

4. Определите целесообразность использования зарубежного опыта в сфере развития собственной информационно-телекоммуникационной инфраструктуры органов государственной власти и государственных внебюджетных фондов

5. Как отсутствие централизованного управления в информационно-телекоммуникационной системе влияет на качество государственных услуг?

### **Контрольная работа № 2**

Изучите извлечение 2 из «Концепции перевода обработки и хранения государственных информационных ресурсов, не содержащих сведения, составляющие государственную тайну, в систему федеральных и региональных центров обработки данных» (распоряжение Правительства Российской Федерации от 7 октября 2015 г. № 1995-р).и ответьте на следующие вопросы

1. Определите ключевые требования к объектам, входящим в систему центров обработки данных

2. Определите дополнительные полномочия органа, осуществляющий функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере информационных технологий

3. Выявите целесообразность создания коллегиального органа, в который могут включаться представители переходящих на использование системы центров обработки данных пользователей, отвечающего за: выработку конструкторских требований, предъявляемых к системе центров обработки данных и поставщикам "облачных" услуг; выработку методологии перехода на использование системы центров обработки данных; одобрение планов перехода на использование системы центров обработки данных; одобрение предельных тарифов на услуги оператора системы центров обработки данных; подтверждение готовности системы центров обработки данных к приему информационных ресурсов и информационных систем пользователей

**Извлечение 1 из «Концепции перевода обработки и хранения государственных информационных ресурсов, не содержащих сведения, составляющие государственную тайну, в систему федеральных и региональных центров обработки данных» (распоряжение Правительства Российской Федерации от 7 октября 2015 г. № 1995-р).**

....Качество государственных и муниципальных услуг в значительной степени зависит от эффективности работы федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления. Использование информационно-телекоммуникационных технологий является одним из важнейших способов повышения эффективности работы указанных органов. В I квартале 2015 г. проведено обследование состояния информационно-телекоммуникационной инфраструктуры органов государственной власти и государственных внебюджетных фондов.



В ходе обследования установлено, что органы государственной власти и государственные внебюджетные фонды преимущественно используют собственную информационно-телекоммуникационную инфраструктуру. По состоянию на конец 2014 года доля потребности федеральных органов исполнительной власти в услугах центров обработки данных (для целей настоящей Концепции центр обработки данных - здание или часть здания, предназначенные для размещения технических и технологических средств, обеспечивающих обработку данных), обеспеченная собственной информационно-телекоммуникационной инфраструктурой, по основным типам ресурсов информационно- телекоммуникационной инфраструктуры составила: 55 процентов общего используемого числа серверных стоек (7,6 тыс. из 13,7 тыс. серверных стоек); 86 процентов общей используемой площади машинных или серверных залов (всего 53,8 тыс. кв. метров); 95 процентов общего числа используемых серверов (всего 29,8 тыс. единиц). Собственная информационно-телекоммуникационная инфраструктура органов государственной власти и государственных внебюджетных фондов в основном представляет собой серверные комнаты с низким уровнем эффективности использования энергоресурсов: среднее количество серверных стоек на один собственный машинный зал или серверную составляет 1,3 единицы; 67 процентов общего количества собственных серверных стоек имеют мощность потребления не более 3 кВт на стойку. Данные факты свидетельствуют о необходимости выделения из бюджетов всех уровней значительных средств на развитие и модернизацию собственной информационно-телекоммуникационной инфраструктуры органов государственной власти и государственных внебюджетных фондов, а также наличия в их штате специалистов, обеспечивающих ее эксплуатацию. Согласно данным указанного обследования такие расходы по итогам 2014 года оцениваются более чем в 16 млрд. рублей без учета содержания штата специалистов в количестве 4,8 тыс. человек, выполняющих функции по обслуживанию соответствующей информационно-телекоммуникационной

инфраструктуры. Кроме того, информационная безопасность инфраструктуры передачи, хранения и обработки информации, содержащейся в государственных информационных ресурсах, используемые средства защиты информации при локализованном расположении ресурсов и отсутствии централизованного подхода к архитектуре и обеспечению информационной безопасности также требуют значительных финансовых ресурсов. Отсутствие централизованного управления не позволяет эффективно применять меры противодействия компьютерным атакам, в том числе со стороны информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования. Вместе с тем собственная информационно-телекоммуникационная инфраструктура органов государственной власти и государственных внебюджетных фондов в ряде случаев базируется на импортных технических и программных средствах и является уязвимой для внешних компьютерных атак. Возможные мероприятия по импортозамещению и организации комплексной защиты информации от внешних воздействий существенно ограничиваются разнородностью используемых технологий, программно-аппаратных средств. В ходе обследования также выявлено, что федеральные органы исполнительной власти располагают очень ограниченным незадействованным ресурсом информационно-телекоммуникационной инфраструктуры для дальнейшего развития своих информационных систем. В связи с этим суммарные затраты только федеральных органов исполнительной власти на развитие собственных объектов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, включая проектирование и строительство центров обработки данных, закупку и монтаж оборудования, оцениваются на период 2015 - 2017 годов в 102 млрд. рублей, более 40 процентов которых могут быть направлены на закупку серверов. В настоящее время передовой зарубежный опыт указывает на целесообразность использования в государственных органах сервисного подхода к обеспечению информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, а также

"облачных" технологий. В 2012 году в ряде стран было проведено исследование по вопросам использования "облачных" вычислений для государственных нужд. Респондентам задавались вопросы о статусе различных этапов перехода к "облачным" технологиям тех органов власти, в которых они работают. Результаты исследования показывают, что более чем в половине стран, где проводился опрос, респонденты используют "облачные" технологии. Признанными лидерами в использовании указанных технологий являются США, Австралия, Сингапур и Италия. Также стоит отметить, что проблема информационной безопасности является общей для многих стран. Согласно данным указанного исследования в Канаде, США и Великобритании проблема информационной безопасности является приоритетной. В КНР в целях решения проблем, связанных с централизацией управления информационной безопасностью, со снижением затрат на приобретение, эксплуатацию и модернизацию оборудования, оптимизацией затрат на интеграцию информационных систем органов государственной власти, нехваткой специалистов в области 4 информационных технологий, и стимулирования рынка информационно- телекоммуникационных технологий реализован комплекс мер, приведших к переходу до 90 процентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры государственных органов в государственную "облачную" среду в течение 5 - 7 лет. В России государственные органы и государственные внебюджетные фонды в недостаточной степени используют преимущества "облачных" технологий. Так, в 2014 году расходы на "облачные" услуги (приобретение виртуальных серверов, вычислительных мощностей и услуг "облачного" хранения) составили только 10 процентов общих расходов на развитие и модернизацию собственных объектов информационно- телекоммуникационной инфраструктуры. Таким образом, для эффективного решения задачи информатизации государственного управления при одновременном обеспечении оптимизации расходов бюджетов всех уровней, увеличения устойчивости функционирования и безопасности государственных

информационных ресурсов необходимо увеличивать долю использования "облачных" технологий в информационно-телекоммуникационном обеспечении деятельности органов власти

**Извлечение 2 из «Концепции перевода обработки и хранения государственных информационных ресурсов, не содержащих сведения, составляющие государственную тайну, в систему федеральных и региональных центров обработки данных» (распоряжение Правительства Российской Федерации от 7 октября 2015 г. № 1995-р).**

В целях создания экономически обоснованных условий для сосредоточения вычислительных ресурсов, а также хранения и обработки персональных данных граждан Российской Федерации на территории Российской Федерации систему центров обработки данных целесообразно создавать в виде сети федеральных и региональных центров обработки данных, связанных резервированными магистральными каналами связи высокой пропускной способности в единый катастрофоустойчивый кластер. Защита от компьютерных атак должна быть реализована с использованием надежных программно-аппаратных средств и соблюдением принципа невыхода трафика указанного кластера за пределы Российской Федерации. Подобная структура системы центров обработки данных позволит с наименьшими затратами обеспечивать информационно-телекоммуникационными услугами территориально распределенных пользователей за счет приближения ресурсов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры непосредственно к пользователям.

Оператор системы центров обработки данных может создавать базовую информационно-телекоммуникационную инфраструктуру системы центров обработки данных за счет собственных средств, а также привлекать мощности иных организаций для работы в такой системе согласно заранее утвержденным техническим требованиям и порядку присоединения с учетом того, что требования, предъявляемые к системе центров обработки данных, в целом должны выполняться в полном объеме. В части

телекоммуникационной составляющей информационно-телекоммуникационной инфраструктуры для федеральных органов исполнительной власти в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1240 "О некоторых вопросах по обеспечению использования сети передачи данных органов власти" предусмотрен переход на использование сети передачи данных органов власти Российской Федерации.

Орган государственной власти вправе принять решение об использовании в порядке, установленном Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, сети передачи данных органов власти, являющейся элементом инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме.

В связи с тем, что в системе центров обработки данных может быть сконцентрирован большой объем государственных информационных ресурсов, деятельность оператора системы центров обработки данных, а также поставщиков "облачных" услуг, использующих информационно-телекоммуникационную инфраструктуру системы центров обработки данных, требует тщательного независимого контроля. Целесообразно возложить на орган, осуществляющий функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере информационных технологий, следующие функции: осуществление независимого от оператора системы центров обработки данных и поставщиков "облачных" услуг контроля качества деятельности оператора системы центров обработки данных; определение средств объективного контроля качества функционирования системы центров обработки данных; ведение каталога услуг оператора системы центров обработки данных и фонда алгоритмов и программ; аккредитация поставщиков

"облачных" услуг; экспертиза финансово-экономических обоснований стоимости услуг оператора системы центров обработки данных; аттестация программно-технических решений, используемых оператором системы центров обработки данных и поставщиками "облачных" услуг, на соответствие установленным требованиям; учет размещаемых в системе центров обработки данных информационных ресурсов и систем; учет потребляемых вычислительных, телекоммуникационных ресурсов и ресурсов хранения системы центров обработки данных; обеспечение функционирования ситуационного центра контроля и поддержки принятия решений системы центров обработки данных.

Целесообразно предусмотреть создание коллегиального органа, в который могут включаться представители переходящих на использование системы центров обработки данных пользователей, отвечающего за: выработку конструкторских требований, предъявляемых к системе центров обработки данных и поставщикам "облачных" услуг; выработку методологии перехода на использование системы центров обработки данных; одобрение планов перехода на использование системы центров обработки данных; одобрение предельных тарифов на услуги оператора системы центров обработки данных; подтверждение готовности системы центров обработки данных к приему информационных ресурсов и информационных систем пользователей. Следует также предусмотреть поэтапный ввод в эксплуатацию центров обработки данных, входящих в систему центров обработки данных, синхронизировав этапы ее создания с планами по переходу (миграции) информационных ресурсов пользователей на использование системы центров обработки данных. Оператору системы центров обработки данных следует привлекать свободные ресурсы созданных с привлечением государственной поддержки за счет средств федерального и региональных бюджетов крупных центров обработки данных (более 100 серверных стоек), существующих в государственных органах власти и подведомственных организациях, при условии финансовой

обоснованности. При наличии технической возможности и более низких тарифов на услуги, оператор системы центров обработки данных обязан использовать существующие ресурсы таких центров обработки данных. В случае расширения спектра предоставляемых услуг (увеличение пропускной способности каналов передачи данных и другие) и увеличения стоимости услуг выше установленного лимита оператору системы центров обработки данных и пользователю услуг следует согласовать наличие технической возможности оказания услуг в запрашиваемом пользователем объеме в пределах выделенного бюджетного финансирования.

Объекты, входящие в систему центров обработки данных, должны отвечать следующим ключевым требованиям: резервирование и надежность на уровне не ниже TIER III по классификации стандарта TIA EIA 942; обеспечение имущественной безопасности - все ключевые элементы инфраструктуры должны находиться в собственности, долгосрочной аренде или долгосрочном доверительном управлении поставщика услуг центра обработки данных; обеспечение полного соответствия действующим нормативным документам в области защиты информации; данные, передаваемые как внутри системы центров обработки данных, так и в (из) нее, не должны выходить за пределы географических границ Российской Федерации; обеспечение резервирования каналов связи системы центров обработки данных; катастрофоустойчивость решений, используемых при создании системы центров обработки данных; определение на этапе проектирования норм технического регулирования и требований к системе центров обработки данных, ее составу, компонентам и архитектурно-техническим решениям. Информационные системы оператора системы центров обработки данных, обеспечивающие управление этой системой, должны быть зарезервированы не менее чем в двух географически удаленных друг от друга центрах обработки данных. В настоящее время затраты на электроэнергию в структуре себестоимости услуг центров обработки данных составляют по разным оценкам от 20 до 30 процентов.

Мировой опыт указывает на то, что для достижения лучших экономических показателей крупные центры обработки данных должны быть приближены к наиболее дешевым источникам электроэнергии большой мощности. С учетом высокой антитеррористической защищенности крупных объектов 10 электроэнергетики такое решение представляется оптимальным и с позиции обеспечения физической безопасности объектов системы центров обработки данных. В связи с этим центры обработки данных, входящие в систему центров обработки данных, целесообразно размещать в непосредственной близости от мощных генерирующих станций с возможностью прямого подключения к ним. С целью снижения стоимости услуг системы центров обработки данных целесообразно предусмотреть корректировку нормативно-правовой базы для создания возможности максимального снижения затрат на электроснабжение системы центров обработки данных путем отнесения ее объектов к оборудованию, подключаемому к энергораспределительным устройствам высокого и среднего напряжения объектов электроэнергетики, при условии обеспечения минимальной цены покупки электроэнергии.

### **Контрольная работа № 3**

Проанализируйте Постановление от 8 июля 2015 года №684. Определите права учредителя МФЦ. Влияют ли изменения на сокращение сроков оказания государственных и муниципальных услуг и повышение комфорта при получении таких услуг в субъектах Федерации?

### **Контрольная работа № 4**

Проанализируйте Указ Президента России от 7 мая 2012 года №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» и Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (утверждены постановлением Правительства от 22 декабря 2012 года №1376) определите время ожидания в очереди при предоставлении государственных и муниципальных услуг.



## Критерии оценки выполнения самостоятельной работы

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка зачета (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
100-85	<i>«отлично»</i>	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал конкретной темы, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
84-76	<i>«хорошо»</i>	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
75-61	<i>«удовлетворительно»</i>	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
60-50	<i>«неудовлетворительно»</i>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по дисциплине.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ЭЛЕКТРОННЫЕ УСЛУГИ В ГОСУДАРСТВЕННОМ И МУНИЦИПАЛЬНОМ  
УПРАВЛЕНИИ

**направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление**  
**магистерская программа «Региональное и муниципальное управление»**  
**Форма подготовки: очная**

Владивосток  
2017

**Паспорт ФОС по дисциплине «Электронные услуги в государственном и муниципальном управлении»**

<b>Код и формулировка компетенции</b>	<b>Этапы формирования компетенции</b>	
<b>ОПК-1</b> способность к анализу, планированию и организации профессиональной деятельности	Знает	методы анализа, планирования и организации профессиональной деятельности
	Умеет	анализировать и планировать профессиональную деятельность
	Владеет	способностью к анализу, планированию и организации профессиональной деятельности
<b>ПК-5</b> знание о деятельности органов государственного управления, отвечающих за информационное, правовое обеспечение реализации государственных стратегических программ развития территории и постоянное взаимодействие с общественными организациями и оценивать результаты их взаимодействия при формировании гражданского общества	Знает	формы взаимодействия органов государственного управления с общественными организациями при формировании гражданского общества
	Умеет	оценивать результаты взаимодействия органов государственного управления с общественными организациями при формировании гражданского общества
	Владеет	методами сбора информации деятельности органов государственного управления, отвечающих за информационное, правовое обеспечение реализации государственных стратегических программ развития территории и постоянное взаимодействие с общественными организациями и оценивать результаты их взаимодействия при формировании гражданского общества

№ п/п	Контролируемые модули/ разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства - наименование	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Занятие 1 Понятие и сущность государственной (муниципальной) электронной услуги	ОПК-1 ПК-5	Знает методы совершенствования системы предоставления электронных государственных услуг	Дискуссия (УО-4)	Рейтинг/Вопросы к зачету
			Умеет уметь самостоятельно работать с источниками информации в электронном виде.		
			Владеет тенденциями развития информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела		
2.	Занятие 2. Нормативно-правовое регулирование предоставления государственной (муниципальной) электронной услуги	ОПК-1 ПК-5	Знает законодательную и нормативно-методическую базу в области предоставления электронных государственных услуг с применением информационных технологий	Дискуссия (УО-4) Разноуровневые задачи и задания (ПР-11)	Рейтинг/Вопросы к зачету
			Умеет анализировать угрозы информационной безопасности при предоставлении электронных государственных услуг		
			Владеет опытом работы с электронными документами; навыком составления прогноза и принятия решения по защите информации в условиях предоставления электронных услуг		
3.	Занятие 3. Государственная политика в сфере предоставления государственных (муниципальных) электронных услуг населению	ОПК-1 ПК-5	Знает содержание проблемы информационной безопасности	Дискуссия (УО-4)	Рейтинг/Вопросы к зачету
			Умеет определять эффективность решений по созданию или совершенствованию системы для предоставления электронных государственных услуг;		
			Владеет профессиональными знаниями основных проблем предоставления электронных услуг в системе государственного и муниципального управления		
4.	Занятие 4. Опыт оказания электронных государственных услуг в зарубежных странах	ОПК-1 ПК-5	Знает методы совершенствования системы предоставления электронных государственных услуг	Дискуссия (УО-4)	Рейтинг/Вопросы к зачету
			Умеет уметь самостоятельно работать с источниками информации в электронном виде.		
			Владеет тенденциями развития информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела		
5.	Занятие 5. Стандарты и регламенты предоставления государственных (муниципальных) услуг	ОПК-1 ПК-5	Знает законодательную и нормативно-методическую базу в области предоставления электронных государственных услуг с применением информационных технологий	Дискуссия (УО-4)	Рейтинг/Вопросы к зачету
			Умеет -анализировать угрозы информационной безопасности при предоставлении электронных государственных услуг		
			Владеет - опытом работы с электронными документами; навыком составления прогноза и принятия решения по защите информации в условиях предоставления электронных услуг		
6.	Занятие 6. Требования к	ОПК-1	Знает методы совершенствования системы предоставления электронных	Дискуссия (УО-4)	Рейтинг/Вопросы

№ п/п	Контролируемые модули/ разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства - наименование	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
	разработке административного регламента оказания государственной услуги	ПК-5	государственных услуг	Кейс-задачи (ПР-11)	к зачету
			Умеет уметь самостоятельно работать с источниками информации в электронном виде		
			Владеет тенденциями развития информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела		
7.	Занятие 7. Требования к оптимизации и модернизации процессов оказания публичных электронных услуг	ОПК-1 ПК-5	Знает - общие теоретические основы и понятийный аппарат в области предоставления электронных государственных услуг с применением информационных технологий	Дискуссия (УО-4)	Рейтинг/Вопросы к зачету
			Умеет выбирать оптимальные методы постоянного совершенствования системы электронных государственных услуг		
			Владеет навыками по разработке локальных нормативно-правовых актов по предоставлению электронных государственных услуг		
8.	Занятие 8. Установление платы за предоставление государственной услуги	ОПК-1 ПК-5	Знает содержание проблемы информационной безопасности	Дискуссия (УО-4)	Рейтинг/Вопросы к зачету
			Умеет определять эффективность решений по созданию или совершенствованию системы для предоставления электронных государственных услуг;		
			Владеет профессиональными знаниями основных проблем предоставления электронных услуг в системе государственного и муниципального управления		
9.	Занятие 9. Предоставление государственных услуг в МФЦ в электронном виде	ОПК-1 ПК-5	Знает законодательную и нормативно-методическую базу в области предоставления электронных государственных услуг с применением информационных технологий	Дискуссия (УО-4) Разноуровневые задачи и задания (ПР-11)	Рейтинг/Вопросы к зачету
			Умеет анализировать угрозы информационной безопасности при предоставлении электронных государственных услуг		
			Владеет - опытом работы с электронными документами; навыком составления прогноза и принятия решения по защите информации в условиях предоставления электронных услуг		
10.	Занятие 10. Принципы и технологии мониторинга качества оказания государственных услуг	ОПК-1 ПК-5	Знает методы совершенствования системы предоставления электронных государственных услуг	Дискуссия (УО-4)	Рейтинг/Вопросы к зачету
			Умеет уметь самостоятельно работать с источниками информации в электронном виде.		
			Владеет тенденциями развития информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела		
11.	Занятие 11. Общественная оценка, независимая система оценки качества	ОПК-1 ПК-5	Знает методы совершенствования системы предоставления электронных государственных услуг	Дискуссия (УО-4)	Рейтинг/Вопросы к зачету
			Умеет уметь самостоятельно работать с источниками информации в		

№ п/п	Контролируемые модули/ разделы / темы дисциплины предоставляемых услуг в социальной сфере, формы, методы и инструменты оценки	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства - наименование	
			электронном виде	текущий контроль	промежуточная аттестация
12.	Занятие 12. Электронные государственные услуги как сфера деятельности «Электронного правительства»	ОПК-1 ПК-5	Владеет тенденциями развития информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела		
			Знает общие теоретические основы и понятийный аппарат в области предоставления электронных государственных услуг с применением информационных технологий		
			Умеет выбирать оптимальные методы постоянного совершенствования системы электронных государственных услуг		
			Владеет навыками по разработке локальных нормативно-правовых актов по предоставлению электронных государственных услуг	Дискуссия (УО-4)	Рейтинг/Вопросы к зачету

**Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания  
результатов освоения дисциплины «Электронные услуги в  
государственном и муниципальном управлении»**

**Текущая аттестация студентов.** Текущая аттестация студентов по дисциплине «Электронные услуги в государственном и муниципальном управлении» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Электронные услуги в государственном и муниципальном управлении» проводится в форме контрольных мероприятий (решение ситуационных задач, групповых дискуссий, решение кейс-задач) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний (собеседование);
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (выполнение практических работ, решение ситуационных задач);
- результаты самостоятельной работы.

**Промежуточная аттестация студентов.** Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Электронные услуги в государственном и муниципальном управлении» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

По дисциплине «Электронные услуги в государственном и муниципальном управлении» предусмотрен рейтинг / зачет.

**Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства.** В результате посещения лекций, практических занятий, студент последовательно осваивает материалы дисциплины и

изучает ответы на вопросы к зачёту, представленные в структурном элементе ФОС IV.1. В ходе промежуточной аттестации студент готовит индивидуальные задания. Критерии оценки студента на зачёте представлены в структурном элементе ФОС IV.3. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний представлены в структурном элементе ФОС V.

## **Ситуационные задачи для практического занятия 2.**

### **Вариант 1**

Изучите пункт 2 методических рекомендаций по обеспечению перехода органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления к предоставлению услуг на основе межведомственного взаимодействия. Определите в вашем субъекте РФ направления деятельности по обеспечению перехода на взаимодействие при предоставлении государственных (муниципальных) услуг органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления. Рекомендации по организационной структуре проекта

### **Вариант 2.**

Изучите пункт 3.1 методических рекомендаций по обеспечению перехода органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления к предоставлению услуг на основе межведомственного взаимодействия. Определите содержание этапов определения сферы и проектирования межведомственного взаимодействия в вашем субъекте РФ

### **Вариант 3.**

Изучите таблицу 1 из «Методических рекомендаций по обеспечению перехода органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления к предоставлению услуг на основе межведомственного взаимодействия». Подтвердите утверждение – «Организация работы по обеспечению межведомственного взаимодействия



на этапе проектирования межведомственного взаимодействия может быть различной в зависимости от направлений межведомственного взаимодействия»

Таблица 1. Направления межведомственного взаимодействия

№ п.п.	Уровень органа власти, оказывающего государственную (муниципальную) услугу (потребитель данных – источник запроса)	Уровень органа власти, предоставляющего необходимую информацию (поставщик данных – источник ответа)
1.	ФОИВ	РОИВ
2.	Субъект Российской Федерации (муниципальное образование одного субъекта)	Субъект Российской Федерации (муниципальное образование другого субъекта)
3.	РОИВ	ФОИВ
4.	РОИВ	РОИВ
5.	РОИВ	ОМСУ
6.	ОМСУ	ФОИВ
7.	ОМСУ	РОИВ
8.	ОМСУ муниципального образования	ОМСУ того же муниципального образования

Источник: Методические рекомендации по обеспечению перехода органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления к предоставлению услуг на основе межведомственного взаимодействия

#### **Вариант 4.**

Изучите ниже приведенный пункт 2.2 методических рекомендаций по обеспечению перехода органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления к предоставлению услуг на основе межведомственного взаимодействия. Оцените соответствие регионального проекта в вашем субъекте РФ требованиям, установленным в методических рекомендациях.

«..В целях организации работы по переходу к предоставлению государственных (муниципальных) услуг на базе межведомственного взаимодействия необходимо:

1) Сформировать коллегиальный орган в форме региональной комиссии или рабочей группы, на которой будет проводится одобрение региональных ТКМВ (например, Координационная рабочая группа по реализации межведомственного взаимодействия при предоставлении

государственных и муниципальных услуг). Указанный коллегиальный орган должен являться аналогом федеральной Подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг при Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий в деятельность государственных органов и органов местного самоуправления Российской Федерации. (Ее создание продиктовано необходимостью разрешения возникающих в ходе согласования межведомственного взаимодействия разногласий.) В связи с этим, руководителем комиссии целесообразно назначить первого заместителя высшего должностного лица субъекта Российской Федерации.

2) Сформировать организационную основу выполнения работ, которая позволит максимально автономно формировать, анализировать и дорабатывать ТКМВ, а также иные документы, которые должны быть разработаны в ходе проекта.

Для этого необходимо исходить из следующей ролевой структуры проекта:

**Куратор проекта.** В роли куратора проекта должен выступать первый заместитель высшего должностного лица субъекта Российской Федерации - руководитель коллегиального органа по снятию разногласий, возникающих в ходе реализации проекта.

**Методолог и эксперт проекта.** В задачи методолога и эксперта проекта входит разработка ключевых документов проекта, а также проведение экспертизы ТКМВ. Функции методолога и эксперта проекта целесообразно возложить на РОИВ, ответственный реализацию мероприятий административной реформы в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании).

**Участник проекта.** Участниками проекта являются РОИВы, ОМСУ, подведомственные организации, предоставляющие государственные (муниципальные) услуги, либо участвующие в их предоставлении. Участники могут быть как поставщиками данных (информации),

необходимой для предоставления государственных (муниципальных) услуг, так и потребителями данных(информации).

В каждом органе исполнительной власти, ОМСУ, предоставляющем государственные (муниципальные) услуги, включающие межведомственное взаимодействие, необходимо определить должностное лицо, которое несет персональную ответственность за результаты разработки и согласования технологических карт межведомственного взаимодействия.

**Технолог проекта.** Технологом проекта является РОИВ, ответственный за формирование региональной системы межведомственного электронного взаимодействия в субъекте Российской Федерации (*далее - РСМЭВ*).

Технолог проекта отвечает за создание технологических условий для межведомственного взаимодействия, в том числе, обеспечивает:

- интеграцию РСМЭВ и Единой системы межведомственного электронного взаимодействия;
- надлежащее функционирование РСМЭВ, системы исполнения регламентов);
- создание и надлежащее функционирование системы обеспечения юридической значимости межведомственного электронного взаимодействия.;

проведение экспертизы составов сведений запросов и ответов, с точки зрения реализации электронных сервисов;

координацию работы РОИВ в части разработки, регистрации и поддержки в постоянной эксплуатации электронных сервисов соответствующих РОИВ.

## **Практическое занятие 9**

### **Вариант 1**

Проанализируйте Постановление от 8 июля 2015 года №684. Определите права учредителя МФЦ. Влияют ли изменения на сокращение

сроков оказания государственных и муниципальных услуг и повышение комфорта при получении таких услуг в субъектах Федерации?

### **Вариант 2**

Проанализируйте Указ Президента России от 7 мая 2012 года №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» и Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (утверждены постановлением Правительства от 22 декабря 2012 года №1376) определите время ожидания в очереди при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

### **Вариант 3**

На основе Указа Президента России от 7 мая 2012 года №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» и Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления определите требования к графику (режиму) работы МФЦ, расположенных на территории муниципального образования с численностью жителей свыше 25 тыс. человек.

### **Вариант 4**

Проанализируйте Постановление от 27 февраля 2015 года №175. Определите требования к технологической реализации предоставления государственных или муниципальных услуг в полном объёме с использованием автоматизированной информационной системы МФЦ, включая принятие решения о предоставлении государственной или муниципальной услуги или об отказе в её предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления

## **Кейс-задачи для практического занятия 6.**

Документы необходимо подготовить, используя возможности текстового процессора MSWORD. Объем кейс-задачи рассчитан на выполнение в течение 15-20 минут.

### **Кейс-задача 1**

1. Изучите Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», *определите перспективы института независимой оценки в Приморском крае.*

2. *Изучите результаты анализа экспертных интервью по вопросам независимой оценки качества оказания социальных услуг с руководителями учреждений социальной сферы (образования, здравоохранения, культуры, социального обслуживания) в двух пилотных регионах (Пермский край и Самарская область), проведенный Институтом социального анализа и прогнозирования (ИНСАП РАНХиГС) в 2014 г. (Л.Г. Рагозина, Е.А. Цацура Независимая оценка качества оказания социальных услуг: первые результаты // Доступно из <http://elibrary.ru/download/95585915.pdf>). Дайте рекомендации по преодолению рисков внедряемой независимой оценки качества оказания услуг.*

### **«...Институциональные риски внедряемой независимой оценки качества оказания услуг**

Как заявляли респонденты (особенно в сфере здравоохранения), в 2013 г. им самим приходилось выстраивать независимую оценку на базе созданных или создаваемых попечительских советов: искать и уговаривать людей вступить в попечительский совет, разрабатывать анкеты, участвовать в опросах, обрабатывать полученные данные, согласовывать с советом отчет по оценке, просить получателей услуг оценивать их на специальных сайтах и т.д. Эти трудозатраты никак не учитываются, а время отрывается от оказания самих услуг, что, по мнению руководителей, может негативно отразиться на

качестве работы учреждения. В таком варианте независимая оценка никогда не выявит реальных проблем с качеством обслуживания. Если от результатов оценки станет как-то зависеть финансирование, директора и советы будут «рисовать» нужные результаты. Несколько руководителей отмечали, что оценка должна быть полностью «убрана из рук руководителя». Как отмечалось выше, технология независимой оценки предполагает обязательное создание общественного органа, играющего роль координатора и главного оценщика. На первом этапе внедрения в 2013–2014 гг. общественные советы создавались как при органах власти, так и при учреждениях. Ряд директоров считает в целом удачной идею, когда услуги оценивает экспертный или общественный совет, а не просто проводится опрос населения, так как только работающий орган может дать разумные рекомендации и выступить в качестве консультанта. Открытость учреждения, связь с обществом через членов общественного (попечительского) совета может дать толчок к его развитию. Но степень участия общественных (попечительских, управляющих) советов при учреждениях в оценке услуг существенно различается – где-то они участвовали только в опросах, а опросные инструменты были спущены сверху, где-то совместно с администрацией учреждения разрабатывали список вопросов и проводили опросы. Однако имеет смысл прислушаться к негативным мнениям об этом первом опыте. Основные проблемы, которые называют директора, – незаинтересованность членов своего общественного (попечительского) совета в продуктивной работе и отсутствие у учреждений способов заинтересовать их. Членство в советах получают не те, кто мог бы реально оценить ситуацию и дать грамотные рекомендации, а соглашающиеся по дружбе потратить личное время. Количество общественных (попечительских, наблюдательных) советов, которое на сегодняшний день по законодательству должно быть создано на территории каждого региона, значительно превышает число компетентных, грамотных специалистов, готовых участвовать в такой работе на добровольных началах.

Еще один риск – попадание в члены совета людей, изначально предвзято настроенных относительно деятельности учреждений. Многие члены совета – занятые люди, им некогда проводить оценки в качестве добровольной нагрузки. Следствие этого – участие представителей учреждений в оценке услуг.»

3. Проанализируйте схему (рис. 1), определите риски НОК (НСОК) для Приморского края

### Риски и ограничения при проведении НОК

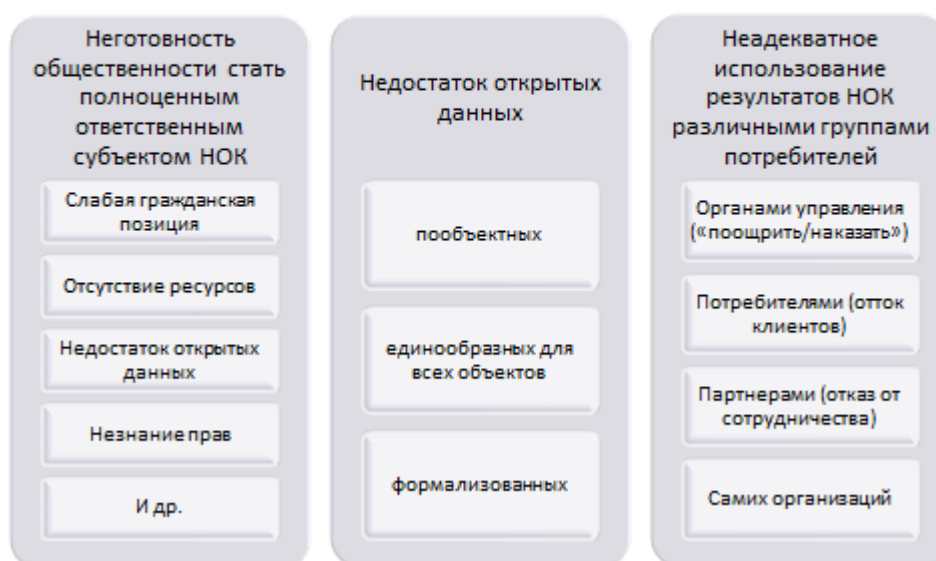


Рис. 1 Риски и ограничения при проведении НОК

#### Критерии оценки:

✓ 10-8 баллов выставляется студенту, если содержание темы полностью раскрыто, нет замечаний по оформлению работы, на практическом занятии студент делает устный доклад по представленному в реферате материалу

✓ 7-6 баллов выставляется студенту, если содержание темы полностью раскрыто, нет замечаний по оформлению работы, работа представляется без устного доклада

✓ 5-4 баллов выставляется студенту, если содержание темы полностью раскрыто, есть замечания по оформлению работы, работа представляется без устного доклада

✓ 3 и менее баллов выставляется студенту, если содержание темы раскрыто не полностью, есть замечания по оформлению работы, работа представляется без устного доклада

**Вопросы к зачету по дисциплине «Электронные услуги в государственном и муниципальном управлении»:**

1. История формирования информатизации в государственном управлении России.

2. Понятие «Электронная государственная услуга». Необходимость создания электронных государственных услуг.

3. Преобразование обычных государственных услуг в электронные.

4. Значение и преимущества электронных государственных услуг.

5. Типы электронных государственных услуг.

6. Система идентификации населения.

7. Система взаимодействия государственных органов региона в процессе оказания электронных государственных услуг.

8. Федеральный закон РФ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: сфера применения, основные положения.

9. Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг.

10. Нормативно-правовые акты учреждения по вопросам предоставления электронных государственных услуг.

11. Центры общественного доступа к электронным госуслугам: цели, задачи, направления деятельности, нормативно-правовое пространство.



12. Электронные государственные услуги в системе: правоохранительных органов (полиция, прокуратура, суды, служба судебных приставов, федеральная миграционная служба).

13. Электронные государственные услуги в сфере здравоохранения.

14. Электронные государственные услуги в сфере образования, труда и занятости.

15. Организационно-экономическая и финансовая сущность формирования электронных услуг.

16. Внедрение современных информационных технологий как стимул для развития электронных услуг.

17. Региональная автоматизированная межведомственная система для оказания государственных услуг в электронном виде.

18. Электронный расчет как способ оплаты электронных государственных услуг. Опыт использования электронных денег в зарубежных странах.

19. Оказание государственных электронных услуг в США и Великобритании.

20. Применение системы электронных государственных услуг в Сингапуре и Эстонии.

21. Использование государственных электронных услуг в Германии.

22. Предоставление государственных электронных услуг в муниципальных образованиях.

23. Интернет-портал как главный инструмент для оказания электронных государственных услуг.

24. Административная система учреждения, при которой рационален переход к электронным услугам.

25. Методические подходы к разработке системы показателей контроля и оценки процессов формирования системы предоставления электронных услуг, оказываемых органами исполнительной власти.

26. Основы защиты информации в компьютерах, локальных сетях и средствах связи.

27. Аналитическая работа обеспечения информационной безопасности при предоставлении электронных государственных услуг.

28. Правовое регулирование отношений в области использования электронных подписей.

29. Сертификат ключа проверки электронной подписи. Квалифицированный сертификат и порядок его выдачи.

30. Электронное правительство как система электронного документооборота государственного управления.

31. Электронные государственные услуги как основная задача электронного правительства.

32. Взаимодействия в структуре электронного правительства: G2C (Government-to-Citizen); G2B (Government-to-Business); G2G (Government-to-Government); G2E (Government -to- Employees).

33. Универсальная электронная карта гражданина для предоставления услуг в электронном виде.

34. Работа с персональными данными, предоставляемыми в электронном виде. Обеспечение конфиденциальности и сохранности персональных данных при предоставлении электронных услуг.

35. Ведение справочно-информационного банка персональных данных.

36. Оценка системы оказания электронных государственных услуг.

37. Особенности работы с персональными данными, предоставляемыми в электронном виде.

38. Конфиденциальность и сохранность персональных данных при предоставлении электронных государственных услуг.

39. Ведение справочно-информационного банка персональных данных.

40. Методы защиты персональных данных от утечки.

41. Оценка системы оказания электронных государственных услуг.

42. Уровни качества оказания государственных услуг на основе информационно-телекоммуникационных технологий.

43. Методика оценивания государственных услуг в электронном виде. Действия государственных служащих при низкой оценке качества оказания электронных государственных услуг населению

44. Административная система учреждения, при которой рационален переход к электронным услугам.

45. Методические подходы к разработке системы критериев (показателей) оценки процессов формирования системы предоставления электронных услуг, оказываемых органами исполнительной власти.

46. Методические подходы к разработке системы критериев (показателей) контроля процессов формирования системы предоставления электронных услуг, оказываемых органами исполнительной власти.

47. Мониторинг использования информационных ресурсов при применении системы предоставления электронных услуг, оказываемых органами исполнительной власти.

48. Защита информации в компьютерах, локальных сетях и средствах связи.

49. Электронные информационные ресурсы вероятные каналы ее утраты.

50. Источники конфиденциальной информации и возможные ее утраты.

**Критерии выставления оценки студенту на зачете по дисциплине  
«Электронные услуги в государственном и муниципальном управлении»**

Оценка зачета (стандартная)	Требования к сформированным компетенция
«зачтено»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками. Обладает способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу, а также способностью проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой
«не зачтено»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с

	<p>большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p>
--	---