

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СМОЛЕНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ»**

Отдел дистанционных образовательных технологий

**ПОПУЛЯРИЗАЦИЯ ПОЛУЧЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ
В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ
СРЕДИ ОБУЧАЮЩИХСЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ
(методические рекомендации)**

Смоленск
2016

УДК 004
ББК 32.973.26
П 57

Составители:

Забелло А.А. – методист отдела дистанционных образовательных технологий ГАУ ДПО «СОИРО»;

Мешков В.В. – доцент кафедры профессионального образования ГАУ ДПО «СОИРО», кандидат педагогических наук;

Сенькина Г.Е. – профессор кафедры инновационных и образовательных технологий СмолГУ, доктор педагогических наук.

П 57 Популяризация получения государственных услуг в электронном виде среди обучающихся образовательных организаций: Методические рекомендации: – Смоленск, ГАУ ДПО «СОИРО», 2016. – 28 с.

Методические рекомендации адресованы руководителям и педагогам образовательных организаций, педагогам дополнительного образования и специалистам системы образования, ведущим практическую педагогическую деятельность с использованием информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), и предназначены для проведения мероприятий по популяризации государственных и муниципальных услуг в электронном виде в профессиональных образовательных и общеобразовательных организациях.

УДК 004
ББК 32.973.26

© ГАУ ДПО «Смоленский областной институт развития образования», 2016

Оглавление

Введение.....	4
Перечень услуг в сфере образования, предоставляемых гражданам и организациям в электронном виде (с сайта Федеральной службы по надзору в сфере образования).....	9
Формы проведения мероприятий по популяризации госуслуг в электронном виде	11
Роль образовательной организации в предоставлении услуг в электронном виде.....	14
Информационные источники.....	15
Приложение 1	
Урок «Место государства в современном интернет-пространстве. Госуслуги и электронное правительство»	16
Приложение 2	
Материалы для подготовки мероприятий по популяризации госуслуг в электронном виде	19

Введение

Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.

Статья 33 Конституции РФ

Граждане и организации имеют право на доступ к документированной информации о них, на уточнение этой информации в целях обеспечения ее полноты и достоверности, имеют право знать, кто и в каких целях использует или использовал эту информацию. Ограничение доступа граждан и организаций к информации о них допустимо лишь на основаниях, предусмотренных федеральными законами.

*Часть 1 статьи 14 Федерального закона
«Об информации, информатизации и защите информации»*

В настоящее время государственные и муниципальные организации все более масштабно используют сеть Интернет для организации взаимодействия с гражданами и юридическими лицами.

Активно функционирует портал электронного правительства, различные информационные порталы государственных и муниципальных органов власти, государственные сайты, посредством которых можно получить целый спектр актуальных услуг, в т.ч. и в сфере образования, сдать налоговую ведомость, записаться к врачу и т.д.

Главным окном доступа к государственным услугам в электронном виде является Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru) – федеральная государственная информационная система, обеспечивающая:

- доступ физических и юридических лиц к сведениям о государственных и муниципальных услугах, государственных функциях по контролю и надзору, об услугах государственных и муниципальных учреждений, об услугах организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, размещенных в федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей ведение реестра государственных услуг в электронной форме;

- предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг, услуг государственных и муниципальных учреждений и других организаций, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), в соответствии с перечнями, утвержденными Правительством Российской Федерации и высшими исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации;

- учет обращений граждан, связанных с функционированием

Единого портала, в том числе возможность для заявителей оставить отзыв о качестве предоставления государственной или муниципальной услуги в электронной форме.

Единый портал входит в инфраструктуру, обеспечивающую информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Правительством Российской Федерации в качестве оператора Единого портала определено Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

Единый портал доступен любому пользователю информационно-телекоммуникационной сети Интернет и организован таким образом, чтобы обеспечить простой и эффективный поиск информации по государственным или муниципальным услугам.

Все услуги, размещенные на Едином портале, соотнесены с конкретным регионом Российской Федерации: место получения услуги определяет как наличие самой услуги, так и условия ее предоставления.

Первым шагом для получения доступа к возможностям Единого портала является выбор интересующего региона, после чего будут доступны услуги, предоставляемые как территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, так и органами местного самоуправления выбранного субъекта.

Государственные и муниципальные услуги классифицированы по ряду признаков (по ведомствам, по жизненным ситуациям, по категориям пользователей, по популярности – частоте заказа услуги) и представлены в виде каталога.

В информационной карточке каждой услуги содержится следующая информация:

- наименование услуги;
- наименование органа государственной власти или органа местного самоуправления, предоставляющего услугу;
- категории заявителей, которым предоставляется услуга;
- необходимые документы, подлежащие представлению заявителем для получения услуги, способы получения документов заявителями и порядок их представления с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы;
- сведения о возмездности (безвозмездности) оказания услуги и размерах платы, взимаемой с заявителя, если услуга оказывается на возмездной основе;
- результат предоставления услуги;
- сроки предоставления услуги;
- основания для приостановления предоставления услуги или

отказа в ее предоставлении;

- информация о месте предоставления услуги;
- сведения о допустимости досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих услугу, и результатов предоставления этой услуги;
- контакты для получения дополнительной информации (телефоны органа государственной власти или органа местного самоуправления, ответственного за предоставление услуги, телефоны мест предоставления услуги);
- формы заявлений и иных документов, заполнение которых заявителем необходимо для обращения в федеральный орган исполнительной власти, орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления для получения государственной или муниципальной услуги (в электронной форме).

На Едином портале реализована концепция «личного кабинета» пользователя, обеспечивающая после его регистрации на портале следующие возможности:

- ознакомление с информацией о государственной или муниципальной услуге (функции);
- обеспечение доступа к формам заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги (функции), их заполнение и представление в электронной форме;
- обращение в электронной форме в государственные органы или органы местного самоуправления;
- осуществление мониторинга хода предоставления государственной или муниципальной услуги или исполнения государственной функции;
- получение начислений и возможность оплаты государственных пошлин, штрафов и сборов;
- хранение реквизитов пользователя;
- получение результатов предоставления государственных или муниципальных услуг в электронной форме на Едином портале, если это не запрещено федеральным законом.

Актуальность популяризации электронных услуг среди населения обусловлена несколькими причинами:

- последовательной реализацией государственной программы по формированию электронного правительства в течение последних лет;
- масштабным ростом количества услуг предоставляемых услуг в электронном виде на порталах различных организаций;
- значительным увеличением числа информационных систем, которые позволяют взаимодействовать организациям друг с другом в электронном виде (система межведомственного электронного взаимодействия – СМЭВ) и упростить гражданам получение услуг;

– не информированностью и недостаточно сформированной правовой и ИКТ-грамотностью граждан в получении в электронном виде услуг, справок, консультаций на порталах органов государственной власти и организаций;

– рост числа пользователей сети Интернет, увеличение возрастного диапазона пользователей, за счет людей старшего и пенсионного возраста.

В целях обеспечения информационной открытости деятельности государственных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, повышения качества и доступности предоставляемых ими государственных и муниципальных услуг Правительство Российской Федерации одобрило создание портала государственных и муниципальных услуг с целью перевода услуг в электронный вид.

Основными целями работы Портала в аспекте предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде являются:

- снижение административных барьеров;
- повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг;
- упрощение процедуры предоставления государственных услуг и сокращение сроков их оказания;
- внедрение единых стандартов обслуживания граждан.

Официальный сайт государственных услуг в электронном виде реализует новую модель управления государством, сущность которой заключается в реинжениERINGе процессов управления в государственных органах, улучшении качества взаимодействия с гражданами и организациями, повышении качества государственных услуг посредством использования ИКТ в обеспечении принципов прозрачности и подотчетности обществу, а также развитии демократических основ управления.

К результатам работы Портала для граждан уже сейчас можно отнести ряд социальных, управлеченческих и экономических эффектов, в т.ч.:

1. Социальные и экономические эффекты:

- рост информированности о получении государственных и муниципальных услуг в электронном виде,
- повышение информированности граждан по перечню и форматам необходимых документов для получения государственных и муниципальных услуг,
- повышение компетенций граждан по подготовке документов в электронном виде, по использованию возможностей сервисов портала, как информационной системы,
- сокращение необходимости сбора дополнительных документов и подтверждающих сведений из других организаций,
- сокращение или отсутствие очередей, сокращение визитов заявителей в организации, оказывающие государственные или муниципальные услуги,

- сокращение сроков оказания государственных и муниципальных услуг.
- 2. Управленческие эффекты работы Портала:
 - обеспечение прозрачности оказания государственных услуг и функций за счет учета результатов оказания услуги (в том числе промежуточных) в электронном виде,
 - повышение производительности за счет автоматизации рутинных операций и функций, связанных с приемом обращений в бумажном виде,
 - повышение качества и оперативности принимаемых решений за счет системы электронного взаимодействия между ведомствами в процессе оказания госуслуги.

И еще одно важное преимущество электронных услуг: они исключают эмоциональный и психологический фактор. Работа проходит быстрее и продуктивнее. Перед чиновником находится письменный запрос от гражданина, и подсознательно он будет воспринимать его как важную часть его работы в отличие от обычного устного заявления. И, несмотря на то, что предоставление электронных услуг считается относительно новым направлением, уже сейчас можно с уверенностью говорить о том, что такие онлайн-сервисы существенно облегчают жизнь не чиновникам, но и самим гражданам!

Тем не менее, большая часть населения предпочитает пользоваться услугами в обычном формате, не подозревая о том, что можно применять возможности сети Интернет для получения услуг.

Как эффективно решить задачу массового привлечения граждан к использованию электронных форм получения государственных и муниципальных услуг в интересах самих граждан?

Очень важным фактором при решении этой задачи является популяризация электронных услуг, причем этот процесс будет более эффективным, если к нему привлечь образовательные организации, педагогов и обучающихся.

**Перечень услуг в сфере образования,
предоставляемых гражданам и организациям
в электронном виде (с сайта Федеральной службы
по надзору в сфере образования)**

Федеральные государственные услуги

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации 17 октября 2009 года № 1555-р Минобрнауки России и Рособрнадзор являются ответственными за перевод в электронный вид следующих государственных услуг:

– **Лицензирование образовательной деятельности.**

В рамках данной услуги заявитель – юридическое лицо – получит возможность подать заявление и комплект документов в электронном виде, проверить в момент подачи правильность составления заявления и прилагаемого комплекта документов, а также отследить в электронном виде состояние прохождения основных этапов оказания государственной услуги.

– **Предоставление информации о документах об образовании (среднее, начальное и высшее профессиональное образование) и результатах проверки подлинности бланков документов об образовании (среднее, начальное и высшее профессиональное образование).**

В рамках данной услуги заявитель – физическое или юридическое лицо – получит возможность осуществить проверку в электронном виде подлинности документов государственного образца об образовании, отследить основные этапы оказания государственной услуги, а по ее окончании получить уведомление удобным для себя способом (по электронной почте, сообщением на мобильный телефон и т.п.).

– **Формирование и ведение базы данных об участниках ЕГЭ (предоставление сведений о результатах ЕГЭ, о подаче заявлений лицами, поступающими в высшие и средние специальные учебные заведения, а также о зачислении в вузы и ссузы лиц, успешно прошедших вступительные испытания).**

Данная услуга позволит образовательным учреждениям высшего профессионального и среднего профессионального образования оптимизировать и упорядочить приемную компанию. Абитуриенты, используя Единый портал государственных услуг, получат возможность дистанционно подавать документы в учебное заведение и отслеживать информацию об изменении рейтинговых списков, получать информацию о зачислении в одном месте.

Иные услуги в сфере образования

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р Минобрнауки России и Рособрнадзору поручено оказывать содействие в организации работ по переходу на предоставление государственных услуг, оказываемых органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления, в электронном виде.

С целью обеспечения удобства для заявителей, создания семантически и технологически совместимых информационных систем на территории Российской Федерации при осуществлении перехода на оказание услуг в электронном виде органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления, Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки планирует разработать типовые решения автоматизированных информационных систем или требования к информационным системам, обеспечивающим предоставление государственных услуг в электронном виде:

- Лицензирование и государственная аккредитация образовательных учреждений, расположенных на территории субъекта РФ, по всем реализуемым ими образовательным программам, за исключением образовательных учреждений, полномочия по лицензированию и аккредитации которых осуществляют федеральные органы государственной власти;
- Зачисление в образовательное учреждение;
- Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение;
- Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости;
- Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках.

Источник:
http://obrnadzor.gov.ru/ru/about/information_systems/elvidgosuslugi/)

Формы проведения мероприятий по популяризации госуслуг в электронном виде

И педагоги, и родители, и обучающиеся как граждане РФ в различных жизненных ситуациях получают разного рода услуги.

К наиболее популярным можно отнести:

- получение паспорта;
- проверка штрафов ГИБДД;
- проверка налоговой задолженности;
- подача налоговой декларации;
- проверка лицевого счёта Пенсионного фонда;
- регистрация автомобиля;
- запись в детский сад;
- запись к врачу;
- доступ к сведениям об успеваемости и др.

Для получения услуги в организации *традиционным способом лично необходимо*:

- знать время приема граждан в организации;
- знать перечень необходимых документов и правила их оформления;
- собрать в других организациях необходимые дополнительные документы для получения услуги;
- попасть на прием к специалисту с подготовленным пакетом документов в бумажном виде, проверить их на правильность заполнения и полноту представления;
- получить через определенное время требуемую услугу.

Таким образом, гражданин тратит существенное время на получение услуги.

Получение госуслуг в электронном виде снимает все эти проблемы. При этом требуется наличие лишь начальной ИКТ-компетенции и умение ориентироваться в информационных сервисах, предлагаемых порталом госуслуг.

К сожалению, не все граждане обладают достаточной ИКТ-грамотностью, чтобы решать эти проблемы эффективно, кроме этого, граждане пока плохо проинформированы о возможностях получения на портале государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

В то же время обучающиеся образовательных организаций, особенно среднего и старшего возраста, хорошо владеют компьютером, свободно чувствуют себя в Интернете, достаточно легко ориентируются в программном и информационном обеспечении, которое предлагает пользователям различные интернет-сервисы.

Поэтому очень важно в образовательной организации провести ряд

мероприятий по популяризации государственных услуг в электронном виде среди обучающихся.

Это позволит сформировать у них четкие представления о значении и возможностях государственных услуг в электронном виде для их жизни и для жизни их семьи, заложит основы их гражданско-правовой грамотности, а возможно и повысит их статус в глазах родителей.

Обучающиеся, при необходимости, смогут стать своеобразным наставником и проводником между важным электронным сервисом портала госуслуг и своими близкими – родителями, бабушками и дедушками.

В качестве актуальных мероприятий по информированию, демонстрации и продвижению возможностей портала можно назвать: родительские собрания, дни открытых дверей, общие социальные акции проведенные в компьютерном классе и пр.

Формы проведения мероприятий по популяризации госуслуг в электронном виде могут быть разными: уроки, конкурсы рисунков, презентации, видеоролики, деловые игры, социально-моделирующие игры, социальные проекты, социальные акции.

Эти мероприятия можно провести как на уроке, так и во внеурочное время, в рамках дополнительного образования.

Уроки по этой тематике можно провести в рамках предметов обществознание, информатика и др., опираясь на то, что новые стандарты нацелены на формирование правовых, социальных, коммуникативных компетентностей.

В начальной школе можно организовать внеклассное мероприятие в разных формах, таких как урок знаний, конкурс рисунков, презентаций и др.

Один из наиболее эффективных способов – социально-моделирующая игра, обеспечивающая создание модели реальных ситуаций по регистрации и получению конкретных услуг в электронном виде, например, «Получи паспорт через Портал госуслуг», «Электронные услуги налоговой службы» и др.

Кроме того, данные мероприятия можно рассматривать в контексте реализации ФГОС.

В ФГОС в сфере развития личностных универсальных учебных действий приоритетное внимание уделяется формированию:

- *основ гражданской идентичности личности* (включая когнитивный, эмоционально-ценостный и поведенческий компоненты);
- *основ социальных компетенций* (включая ценостно-смысловые установки и моральные нормы, опыт социальных и межличностных отношений, правосознание).

Умение вести себя в ситуации, когда надо получить ту или иную госуслугу, пользоваться сервисами государственных организаций, применять Интернет для поиска и получения информации по госуслугам, умение работать с документами, позволяет школьникам использовать полученные знания по обществознанию на практике.

В соответствии с ФГОС осознание гражданской идентичности происходит тогда, когда выпускник научится:

- характеризовать собственный социальный статус и социальные роли;
- объяснять и конкретизировать примерами смысл понятия «гражданство»;
- выполнять несложные познавательные и практические задания, основанные на ситуациях жизнедеятельности человека в разных сферах общества;
- характеризовать государственное устройство Российской Федерации, понимать полномочия и компетенцию различных органов государственной власти и управления;
- правильно определять инстанцию (государственный орган), в которую следует обратиться для разрешения той или типичной социальной ситуации.

По мере изучения информационных и сервисных возможностей портала госуслуг в электронном виде, возможного оказания поддержки членам своей семьи при решения конкретных вопросов взаимодействия с порталом, активной работы на тематических учебных мероприятиях в образовательной организации обучающийся сможет:

- определить свой социальный статус и роль, социальный статус и роли целевой аудитории проекта;
- изучить варианты решения социальных (житейских) ситуаций для получения госуслуг в электронном виде;
- определить полномочия и компетенцию различных органов государственной власти и управления, организаций, оказывающих государственные и муниципальные услуги на Портале;
- определить инстанцию (государственный орган), в которую следует:
 - обратиться для получения госуслуги в электронном виде в той или иной социальной ситуации.

В результате проведения таких мероприятий у обучающихся формируются коммуникативная, этическая, социальная, гражданская компетентности, закладываются основы гражданско-правовой культуры.

В качестве информационных источников для проведения мероприятий могут выступать различные информационные ресурсы, в т.ч. указанные в Приложении 4.

Роль образовательной организации в предоставлении услуг в электронном виде

Образовательные организации согласно Распоряжению Правительства РФ от 17 декабря 2009 г. N 1993-р должны оказывать ряд государственных (муниципальных) услуг обучающимся, родителям, перечислим некоторые из них:

- предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости»;
- предоставление информации о реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ в муниципальных общеобразовательных организациях;
- приём заявлений, постановка на учет и зачисление детей в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (детские сады);
- предоставление информации о реализации в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях общеобразовательной программы дошкольного образования» и др.

Родители и обучающиеся должны владеть информацией, как получить эти услуги, в том числе пользуясь Порталом госуслуг. Эту информацию они могут получить в образовательной организации от руководящих и педагогических работников.

В соответствии с этим встает вопрос о готовности работников образовательных организаций оказывать подобные консультационные услуги. Педагоги сами должны владеть информацией о том, какой статус имеют услуги, которые оказывает образовательная организация, уметь пользоваться информационными системами, знать о том, что все услуги можно получить через Портал.

Для этого необходимо зарегистрироваться на Портале с помощью функции «Регистрация», а также детально ознакомиться с тем, как реализуются электронные услуги, которые оказывает конкретная образовательная организация.

Это необходимо для разъяснительной работы и популяризации этих услуг родителям и обучающимся.

Информационные источники

1. <https://www.gosuslugi.ru> – единый портал государственных услуг Российской Федерации.
2. <http://pgu.admin-smolensk.ru> – региональный портал государственных и муниципальных услуг Смоленской области.
3. http://obrnadzor.gov.ru/tu/about/information_systems/elvidgosuslugi/ - официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки.
4. <https://www.gosuslugi.ru/pgu/cms/content/isr/view/000000000000/290/309> – справочные материалы по работе с порталом госуслуг.
5. <http://210fz.ru/mdi/> – сайт методической поддержки реализации федерального закона N 210-ФЗ 'Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг'.
6. <https://yadi.sk/d/yWKgWmCвобнTB> – репозиторий Минкомсвязи России для популяризации госуслуг (видеоролики, графические и текстовые материалы).
7. <http://obraz.tmbreg.ru/gosud-slugi/pop-poluch-gos-uslug-v-elektr> – раздел «Популяризация получения услуг в электронном виде» официального сайта Управления образования и науки Тамбовской области.
8. http://obraz.tmbreg.ru/gosud-slugi/pop-poluch-gos-uslug-v-elektr/gos_udarstvennye-uslugi-naglyadno-populyarizatsiya – раздел «Государственные услуги наглядно» официального сайта Управления образования и науки тамбовской области.
9. <http://beliro.ru/wp-content/uploads/2015/01/metodicheskie-rekomendacii-gos-uslugi.pdf> – методические рекомендации: «Популяризация получения государственных услуг в электронном виде среди обучающихся образовательных организаций». – Белгород: ОГАОУ ДПО «БелИРО».

Приложение 1

Урок «Место государства в современном интернет-пространстве. Госуслуги и электронное правительство»

1. Для учеников 2–4 классов общеобразовательных организаций.

Цель и задачи урока:

- воспитание любви к Родине и уважения к законам Российской Федерации;
- знакомство с основными понятиями: государство, право, закон, Конституция, государственная услуга;
- знакомство с понятиями: интернет и правила его использования, информационный ресурс, электронная услуга.

Оборудование и информационные ресурсы:

- презентация, содержащая графическое толкование основных терминов и понятий, используемых на уроке, а также необходимую мультимедийную поддержку;
- карта Российской Федерации и ее государственная атрибутика;
- брошюра «Конституция РФ»;
- мультимедийная доска, компьютер, проектор.

Ожидаемые результаты:

В аспекте достижения личностных результатов освоения основной образовательной программы начального общего образования

- формирование основ гражданской идентичности,
- развитие навыков сотрудничества со взрослыми и сверстниками в разных социальных ситуациях.

В аспекте достижения метапредметных результатов освоения основной образовательной программы начального общего образования

- понимание места информационных технологий в современном обществе и возможности использования средств ИКТ для решения коммуникативных, социальных, информационных и познавательных задач.

2. Для 5–9 классов общеобразовательных организаций

Цель и задачи урока:

- воспитать у обучающихся чувство уважения к Родине и Российскому законодательству;
- сформировать основы гражданской идентичности и юридической грамотности;
- углубить знания обучающихся о государстве и праве, гражданском обществе;
- сформировать социальные компетенции обучающихся в аспекте понимания, что такое государственные услуги в электронном виде, каким образом их могут получать сами обучающиеся, а также их родители;
- повысить уровень социальной адаптации будущих выпускников школ;

- обсудить роль личностного самосознания обучающихся, воспитать чувство личной ответственности за свои поступки как граждан своей страны перед государством и обществом.

Оборудование и информационные ресурсы:

- презентация, содержащая текстовое и графическое толкование основных терминов и понятий, используемых на уроке, а также необходимую мультимедийную поддержку;
- плакат «Структура федеральных органов власти РФ»;
- мультимедийная доска, компьютер, проектор.

Ожидаемые результаты:

В аспекте достижения личностных результатов освоения основной образовательной программы основного общего образования

- формирование основ гражданской идентичности;
- формирование навыков грамотного использования сети интернет;
- развитие навыков сотрудничества со взрослыми и сверстниками в разных социальных ситуациях и ситуациях, требующих оказание информационной поддержки сверстникам и родителям.

В аспекте достижения метапредметных результатов освоения основной образовательной программы основного общего образования

- активное использование средств информационных и коммуникационных технологий для решения коммуникативных, социальных, информационных и познавательных задач.

В аспекте достижения предметных результатов освоения основной образовательной программы основного общего образования по общественным дисциплинам:

- приобретение теоретических знаний и опыта их применения для адекватной ориентации в окружающем, в т.ч. виртуальном, мире, выработки способов адаптации в нём, формирования собственной активной позиции в общественной жизни при решении задач в области социальных отношений.
- знание возможностей современных интернет-технологий, улучшающих качество жизни, умение применять их в повседневной жизни, а также выступить в качестве помощника-консультанта для родителей.

3. Для старших классов общеобразовательных организаций

Цель и задачи урока:

- воспитать у обучающихся чувство уважения к Родине и Российскому законодательству;
- сформировать основы гражданской идентичности и юридической грамотности, углубить знания обучающихся о государстве и праве, гражданском обществе;
- сформировать социальные компетенции обучающихся в аспекте понимания, что такое государственные услуги в электронном виде, каким образом их могут получать сами обучающиеся, а также их родители;
- повысить уровень социальной адаптации будущих выпускников

школ;

– обсудить роль личностного самосознания обучающихся, воспитать чувство личной ответственности за свои поступки как граждан своей страны перед государством и обществом.

Оборудование и информационные ресурсы:

– презентация, содержащая текстовое и графическое толкование основных терминов и понятий, используемых на уроке, а также необходимую мультимедийную поддержку;

– электронные версии наглядных пособий и материалов, необходимых для использования в ходе проведения учебного занятия, в т.ч. электронная версия карты РФ, плакатов и схем;

– каталог интернет-адресов информационных ресурсов, содержащих полезную тематическую информацию;

– мультимедийная доска, компьютер, проектор.

Ожидаемые результаты:

В аспекте достижения личностных результатов освоения основной образовательной программы основного общего образования:

– формирование основ гражданской идентичности,

– развитие навыков сотрудничества со взрослыми и сверстниками в разных социальных ситуациях.

В аспекте достижения метапредметных результатов освоения основной образовательной программы основного общего образования

– активное использование средств информационных и коммуникационных технологий (далее – ИКТ) для решения коммуникативных, социальных и познавательных задач.

В аспекте достижения предметных результатов освоения основной образовательной программы основного общего образования по общественным дисциплинам:

– приобретение теоретических знаний и практических компетенций их применения для адекватной ориентации в окружающем, в т.ч. виртуальном, мире, выработка способов адаптации в нём, формирования собственной активной позиции в общественной жизни при решении задач в области социальных отношений.

– знание возможностей современных интернет-технологий, улучшающих качество жизни, умение применять их в повседневной жизни, а также выступить в качестве помощника-консультанта для родителей;

– владение умениями применять полученные знания в повседневной жизни, прогнозировать последствия принимаемых решений.

Подробное содержание уроков вы сможете найти по ссылкам:

<http://e-spravka.net/> или

[http://e-spravka.net/component/content/article/2-uncategorised/69-uroki-znanii-na-temu-mesto-gosudarstva-i-grazhdanina-v-sovremennom-internet-prostranstve-gosu-slugi-i-elektronnoe-pravitelstvo](http://e-spravka.net/component/content/article/2-uncategorised/69-uroki-znanii-na-temu-mesto-gosudarstva-i-grazhdanina-v-sovremenном-internet-prostranstve-gosu-slugi-i-elektronnoe-pravitelstvo)

Приложение 2

Материалы для подготовки мероприятий по популяризации госуслуг в электронном виде

1. Понятие электронных услуг и примеры их эффективного оказания

Прежде, чем говорить об электронных услугах, важно понять, что скрывается за этим термином.

Электронные услуги – это услуги, которыми можно воспользоваться в том случае, если у вас есть компьютер или другое подобное устройство с возможностью доступа к сети Интернет.

Например, наверняка многие пользовались возможностью получения информации о расписании поездов через Интернет. Помимо этого, проезд в вагоне можно оплачивать пластиковыми картами международного образца (например, Mastercard или Visa), и именно эту возможность пассажир получает при оказании ему электронных услуг.

Свое же рождение эта система сервиса получила в 60-е годы прошлого века, когда американские компании IBM и American Airlines создали системы автоматизации процедуры по резервированию мест при покупке авиабилетов. Пассажиры получили возможность изучать большое количество рейсов, выбирая наиболее приемлемый вариант с точки зрения маршрута и тарифа. Кроме того, автоматизация процесса бронирования позволила снизить стоимость предоставления самих услуг. Пример американских авиакомпаний позволил говорить о том, что в будущем предоставление электронных услуг станет неотъемлемой частью нашей жизни, ведь это удобно, просто и выгодно! Так и вышло: в течение последних 20-30 лет мировой рынок электронной коммерции развивался настолько динамично, что электронные услуги получили свое дальнейшее развитие и распространение и в России. Сегодня они могут быть муниципальными и государственными.

Государственные электронные услуги

С 1 апреля 2010 года граждане РФ получили возможность воспользоваться государственными услугами, предоставляемыми в электронном виде.

С 1 июня 2010 года такую возможность получили и иностранцы.

Таким образом, в настоящее время электронные государственные услуги гражданам позволяют:

- подать заявление о регистрации лица по месту пребывания;
- подать заявление о получении адресно-справочной информации;
- подать заявление о выдаче российского или заграничного паспорта;
- оформить разрешение на временное проживание;
- оформить приглашение на въезд иностранных граждан на территорию РФ;

- оформить вид на жительство;
- осуществить постановку на миграционный учет по месту своего пребывания или его снятие;
- подать заявление на выдачу пособия;
- подать налоговую декларацию;
- оформить заявление о правонарушении;
- получить выписку из архива и т.д.

Государственные услуги в электронном виде предоставляются через единый государственный портал государственных услуг. Вся информация, подаваемая в электронном виде, направляется сотрудникам соответствующих органов для последующей обработки.

Предоставление электронных услуг государственного образца выглядит следующим образом. Сначала гражданин проходит процедуру регистрации на государственном портале.

Сделать это необходимо только один раз, а в дальнейшем потребуется просто обращаться на портал в случае необходимости по любым вопросам (в том числе, для пользования муниципальными услугами).

После регистрации гражданину необходимо выбрать нужную государственную услугу и направить заявление в соответствующий раздел. Все! Никаких очередей, бумажной волокиты и временных затрат!

Муниципальные услуги

После того, как государственные услуги в электронном виде были достаточно тепло восприняты гражданами, появилась идея организовать таким же образом и предоставление муниципальных услуг.

В результате был проделан большой объем работы по организации межведомственного электронного взаимодействия между различными органами власти и организациями, настроено программное обеспечение, проложены локальные сети.

Все дело в том, что **электронные муниципальные услуги** в отличие от государственных аналогов не были приспособлены под современные условия. Однако усилия оказались не напрасными – сегодня преимущества предоставления муниципальных услуг в электронном виде уже оценили многие граждане.

Муниципальные услуги в электронном виде представлены в рамках следующих направлений:

- благоустройство и озеленение территорий;
- жилищные вопросы;
- вопросы жилищно-коммунального хозяйства;
- архивные дела;
- здравоохранение;
- образование;
- культура и искусство;
- земельно-имущественные отношения;

- архитектура и строительство;
- предпринимательская деятельность и т.д.

Принцип предоставления муниципальных электронных услуг во многом схож с государственными их аналогами.

И для того чтобы наилучшим образом проиллюстрировать, как работают государственные и муниципальные услуги в электронном виде на территории РФ, приведем несколько примеров подобных сервисов, описав их преимущества. Поскольку наиболее часто необходимость возникает именно в получении муниципальных услуг, некоторые их виды и выступят в качестве примеров.

Записаться к врачу через Интернет – что может быть проще, когда муниципальные электронные услуги стали настолько доступны населению? Нет необходимости стоять в очереди или звонить по телефону, ожидая, пока работники регистратуры ответят на ваш звонок. Даже выходить из дома не нужно – достаточно только включить компьютер с доступом к сети Интернет, выбрать устраивающую вас дату и время визита, а затем оформить заявку на прием. При этом записаться на прием в поликлинику или больницу через Интернет можно совершенно бесплатно!

Конечно, несмотря на всю простоту и автоматизацию процесса записи на прием, в некоторых случаях все же приходится перезванивать в поликлинику для того, чтобы узнать, не ушел ли врач в отпуск, не перенесено ли время приема. Но ведь уже сам факт того, что вам не нужно идти для этих целей в больницу, уже радует.

Запись на регистрацию - находка для водителя!

Также в электронном виде можно оформить заявку на государственную регистрацию транспортного средства.

Не секрет, что достаточно большое количество времени водители тратят именно на хождение по кабинетам и ожидание в очередях. Но сейчас появилась возможность избежать этого, ведь оформить заявку на регистрацию транспортного средства или прохождение техосмотра можно в любое удобное время без особых усилий.

После того как автовладелец заполнит специальную форму и отправит ее, она поступит к работникам ГИБДД, которые изучат заявление, а в назначенный срок примут водителя для решения всех необходимых вопросов. Можно сказать, что не только автовладельцы, но и работники вышеуказанных структур получают неоспоримые преимущества в виде экономии времени и сил на оформление заявок для прохождения техосмотра или регистрации автомобиля.

Запись в детский сад через Интернет

Многие родители уже успели понять, что **записаться в детский садик через Интернет** в несколько раз легче, чем решать аналогичный вопрос в личном порядке. Большинство родителей попросту не располагают свободным временем для того, чтобы поставить ребенка на очередь в детский сад. Теперь это можно сделать в онлайн-режиме и заранее.

Важно, что при отсутствии возможности записаться в детский садик через Интернет родители все равно смогут воспользоваться электронными услугами. Они могут подать соответствующую заявку в один из окружных ресурсных центров. После этого на обычную или электронную почту они получат подтверждение регистрации и того факта, что ребенок поставлен на очередь в детский сад.

2. Популярные услуги в области образования планируемые к реализации и реализованные на территории Смоленской области

– Электронный дневник и журнал успеваемости

Предоставлены все возможные инструменты для учета успеваемости. Он абсолютно удобен и полностью соответствует бумажным журналам и дневникам. Родители видят оценки своих детей и полученные замечания в день их выставления. Полноценный контроль посещаемости, отображение заданного домашнего задания. Темы пройденных и пропущенных уроков, прямая переписка родителей с учителями. Раздельный доступ к дневнику и журналу для учителей, родителей, учеников и администрации школы. Успеваемость учеников остается только в ведении их родителей и педагогов, и недоступна посторонним.

Также оказываются следующие услуги:

- Зачисление в образовательное учреждение
- Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования
- Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных Смоленской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена

3. Электронные услуги и их перспективы

Безусловно, электронные услуги способны качественно улучшить предоставление различных сервисов. Находясь за компьютером, любой человек может заказать предоставление выписки из архива, записаться на техосмотр, подать заявление на регистрацию недвижимого имущества, сдать налоговую декларацию и т.д. Конечно, предоставление электронных услуг предполагает большие финансовые вложения, но в целом они оправдывают себя не только экономией времени, но и возможностью исключить из обязанностей персонала определенных структур ряд задач, отнимающих большое количество времени. Согласитесь, регистрация записи на прием к врачу через Интернет легче и проще, чем аналогичная процедура, проводимая в реальных условиях с использованием бумаг и справок. Тем более что при предоставлении электронных услуг информация о заявителе сохраняется

автоматически, и человек не должен постоянно заполнять одинаковые анкеты или опросные листы.

Что касается будущего электронных услуг, то оно представляется весьма радужным. Прежде всего, власти планируют ввести так называемую электронную социальную карту с данными владельца, что, опять же, упростит процесс регистрации в Интернет-системах при предоставлении государственных или муниципальных услуг.

Многие даже говорят о том, что такая карта способна будет заменить паспорт. Но в этом случае возникает такая проблема, как сохранность персональных данных и обеспечение их конфиденциальности.

Мир становится более мобильным, а жизнь – напряженной. Иногда граждане просто не успевают решить все накопившиеся вопросы. К тому же, как показала практика, предоставление электронных услуг приводит к более быстрой обработке заявок, чем тех документов, которые были поданы в «реальные» структуры. Кроме того, со временем все большее количество людей отдают предпочтение компьютерному набору текста, чем ручке и бумаге.

Это также позволяет говорить о том, что электронные услуги в будущем станут более востребованными, а потому, развивать данное направление просто необходимо.

4. Структура каталогов Репозитария Минкомсвязи России

Репозитарий Минкомсвязи России – общедоступный ресурс в сети Интернет, содержащий обширную подборку текстовых, графических, мультимедийных материалов по проблематике электронного правительства и оказания государственных услуг в электронном виде.

Адрес в сети интернет: <http://forum.minsvyaz.ru/mr.html>

Структура репозитария:

1. *Материалы для официальных сайтов в сети Интернет:*

1.1 Баннеры-ссылки на ЕПГУ

1.2. Текстовые описания государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме ГЗ;

– виджеты отдельных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме, и технические рекомендации по их использованию;

– инфографика о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме;

– видео-ролики о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме, для размещения в сети Интернет

2. *Материалы для мест приема граждан:*

– плакаты и постеры;

– буклеты и листовки для печати;

– макеты оформления интерьера и окон подачи документов.

- видео-ролики для размещения на информационных панелях

2.1. Текстовые скрипты для колл-центров и служб автоматического информирования по телефону

Контент-материалы о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме:

- новости и графические материалы для сайтов в сети Интернет;
- новости и графические материалы для официальных аккаунтов в социальных медиа;
- статьи о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
- обучающие материалы о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
- лучшие практики информирования о государственных и муниципальных услугах в электронном виде.

Руководства и справочники по предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме:

- руководство по использованию фирменного стиля;
- руководство по брендированию материалов;
- руководство по созданию описаний услуг в электронной форме;
- руководство по созданию новостных материалов;
- руководство по созданию статей;
- Руководство по созданию электронных писем;
- руководство по созданию sms-рассылок;
- руководство по коммуникации через call-центры;
- руководство по организации интервью и предоставлению комментариев СМИ;
- руководство по коммуникации в социальных сетях;
- руководство по установке счетчиков систем интернет-статистики;
- Руководство по использованию упрощенных наименований информационных систем Минкомсвязи России.

Составители:
Забелло Артур Александрович
Мешков Вячеслав Владиленович

**ПОПУЛЯРИЗАЦИЯ ПОЛУЧЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ
СРЕДИ ОБУЧАЮЩИХСЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ
(методические рекомендации)**

Подписано в печать 12.10.2016
Формат 60×84/16. Гарнитура «Times New Roman»
Цифровая печать. Печ. л. 1,75
Тираж 100 экз.
*Отпечатано в полном соответствии
с предоставленными оригиналами текстов в ГАУ ДПО СОИРО
214000, г. Смоленск, ул. Октябрьской революции, 20а*